



## PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE



# Contenido

## INTRODUCCIÓN

### ALCANCE DEL PROTOCOLO.

### CANALES DE SERVICIO.

1. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES
    - 1.1. Generalidades
    - 1.2. Atributos del buen servicio
    - 1.3. Actitud
    - 1.4. Atención a personas alteradas
    - 1.5. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)
    - 1.6. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa
    - 1.7. Atención de reclamos
  2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL
    - 2.1. Recomendaciones generales
    - 2.2. Centro Integral de Atención Ciudadano (CIAC)
    - 2.3. Acciones de anticipación
    - 2.4. En el contacto inicial
    - 2.5. En el desarrollo del servicio
    - 2.6. En la finalización del servicio
    - 2.7. Atención preferencial
  3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
    - 3.1. Recomendaciones generales
    - 3.2. Centro de llamadas o call center
      - 3.2.1. Acciones de anticipación
      - 3.2.2. En el contacto inicial
      - 3.2.3. En el desarrollo del servicio
      - 3.2.4. En la finalización del servicio
    - 3.3. Atención telefónica en conmutador y oficinas
      - 3.3.1. Acciones de anticipación
      - 3.3.2. En el contacto inicial
      - 3.3.3. En el desarrollo del servicio
      - 3.3.4. En la finalización del servicio
  4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL
    - 4.1. Correo electrónico
      - 4.1.1. Acciones de anticipación
      - 4.1.2. En el desarrollo del servicio
      - 4.1.3. En la finalización del servicio
  5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA
    - 5.1. Correspondencia
      - 5.1.1. Acciones de anticipación
      - 5.1.2. En el contacto inicial
      - 5.1.3. En el desarrollo del servicio
      - 5.1.4. En la finalización del servicio
  6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES
    - 6.1. Derechos de los ciudadanos
    - 6.2. Deberes de los ciudadanos
    - 6.3. Deberes de las autoridades
- Glosario

# INTRODUCCIÓN

La **Superintendencia de Transporte** (en adelante ST), es la entidad encargada de supervisar el servicio público de transporte, la actividad portuaria y la infraestructura del sector transporte en Colombia, mediante el ejercicio de su función de inspección, vigilancia y control, en el cumplimiento de las normas establecidas para el sector en cabeza del Ministerio de Transporte. Por ello, y dando cumplimiento a la Constitución, el servicio al ciudadano, es un fin esencial del Estado y por ende compromiso de los servidores públicos de la Supertransporte.

Con fundamento en lo anterior, la **SuperTransporte** adopta el **Protocolo de Servicio al Ciudadano** para los distintos canales de servicio dispuestos en la entidad, con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluyen la atención preferencial al momento de atender de manera presencial a los ciudadanos en condición de discapacidad.

Esta iniciativa surge del **Programa Nacional de Servicio al Ciudadano**, en concordancia con la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y su normatividad, tales como el **Decreto 1082 de 2015, Decreto 2623 de 2009 y CONPES 3785 del 2013**. Es por eso que el presente documento parte de la guía de protocolos de servicio al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano (2013)

## ALCANCE DEL PROTOCOLO

Este **Protocolo de Servicio al Ciudadano** es una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. En éste se unifica y capitaliza las experiencias exitosas, se optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

El propósito de este protocolo es que sea una herramienta simple para toda la **SuperTransporte**, en especial para quienes tienen a su cargo la atención directa al ciudadano, describiendo: los canales de servicio, los elementos comunes de todos los canales, los métodos de interacción con los ciudadanos de cada uno de los canales (presencial, virtual, telefónico), y la descripción, además incluye los derechos y deberes de los ciudadanos y servidores.



## CANALES DE SERVICIO

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la ST, a través de los cuales la ciudadanía puede solicitar orientación sobre los trámites y servicios que son competencia de la entidad, y a la vez, sirve como medio de interacción entre la administración pública y el ciudadano en aras de suplir con su necesidad.


Los canales de atención son los siguientes:

### Escrito:

Compuesto por el correo físico o postal, el correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la SuperTransporte.


### Presencial:

Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas. Nuestros canales presenciales son:

 Centro Integral de Atención Ciudadano (CIAC) Sede la soledad: Calle 37 N. 28 B – 21

### Telefónico:

Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin. Estos medios son:

 Call Center: 018000915615

 #767 ¿Cómo conduzco? Opción 3

 Sede administrativa: (1)3526700

### Virtual:

#### Corresponde a Redes Sociales:


 Facebook: **Superintendencia de Transporte**

 Twitter: **@Supertransporte**

#### Portal Web:

 [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co) e [intranet.supertransporte.gov.co](http://intranet.supertransporte.gov.co)

#### Correos electrónicos:

 [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co)  
(para radicar) [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co)

# 1. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES



**Fuente: Guía de protocolo al ciudadano DNP**

Los canales de atención son los medios y espacios que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades, por consiguiente, se debe tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:

## 1.1. Generalidades

- ✈ Cumplir el horario que la SuperTransporte ha establecido para la atención, se debe respetar el tiempo que el ciudadano aparta para adelantar sus trámites con la entidad.
- ✈ Llegar anticipadamente al puesto de trabajo, este aspecto iría de la mano con el anterior puesto que el llegar anticipadamente permite estar totalmente listo para la atención, y prever cualquier tipo de inconveniente que pueda ocurrir con el equipo de trabajo o demás herramientas.
- ✈ Tratar a los demás como nos gusta que nos traten; esto porque partimos del hecho de que el servidor público también puede ser ciudadano y se debe entender la necesidad y posición del otro para llegar a una respuesta positiva de la solicitud.
- ✈ Conocer las funciones de la Superintendencia de Transporte, esto es fundamental para saber orientar, con claridad y eficiencia al ciudadano.

- ✈ Evitar distracciones, tales como tener audífonos, música a bajo volumen, comer en el momento de la atención, resolver otros trámites, atender otro usuario al tiempo, contestar llamadas.

## 1.2. Atributos del buen servicio

El buen servicio en la Superintendencia de Transporte debe estar relacionado con la competencia de las funciones que cumple la entidad, coherente con los principios y valores éticos adoptados por ella. Los servidores públicos que a ésta pertenecen deben cumplir con características que lleven al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, y lograr que el ciudadano sienta comodidad y satisfacción.

Dicho lo anterior, el servicio prestado en la Superintendencia de Transporte debe ser de calidad, por ende, 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 una 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 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.

**Nota: 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.**

## 1.3. Actitud

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 reflejada en su disposición de escuchar al ciudadano, 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 desinteresada o arrogante.
- 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 ciudadano 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.



## 1.4. 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.

## 1.5. 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.





## 1.6. 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 que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

## 1.7. 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



## 2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL



**Fuente: Guía de protocolo al ciudadano DNP**

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. Integrado por todos los puntos de atención presencial (personalizada), donde los ciudadanos pueden acceder a la información de trámites, servicios, asesorías y orientaciones. Los puntos de atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre las instituciones y el ciudadano. La atención personalizada itinerante hace referencia a la ofrecida en las Ferias de Atención al Ciudadano que se desarrollan en diferentes ciudades del País convocadas por el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

### 2.1. Recomendaciones generales

- En aras de brindar una atención con calidad, el servidor público debe tener en cuenta: Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad.

- Comportamiento y orden en puesto de trabajo: Comportamiento adecuado frente al ciudadano.

- Expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; 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: La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.

- La postura: La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.

- Puestos de trabajo: Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al Ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

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.

Consejos:

- 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.

## 2.1. Recomendaciones generales

Este grupo de servidores, encargados de atender el primer nivel de servicio de la Superintendencia de Transporte, especialmente deben cumplir con los siguientes protocolos:

- Saludar, agradecer y despedirse amablemente.
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Ofrecer información sobre la prestación del servicio: La información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir, permiten la construcción de expectativas claras por parte de los ciudadanos, evitando que los ciudadanos se indispongan con el tiempo que toma su solicitud en ser atendida.
- Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención: esto evita que los ciudadanos hagan múltiples visitas al punto de contacto.
- Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.
- Revisar constantemente la validez de la comunicación
- Propender por la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada.
- Evaluar y monitorear los resultados de la prestación del servicio: adicional a la medición de la satisfacción de los ciudadanos, es necesario medir y evaluar los resultados de la prestación del servicio.

- 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 dependencia o área encargada de resolver la solicitud.

El punto de contacto personal tiene gran relevancia, porque representa la experiencia personalizada del servicio. Es la interacción directa de los servidores públicos con la ciudadanía y también es la oportunidad de mostrar la conducta de quien atiende, que debe estar orientada a servir, teniendo valores interiorizados como transparencia y respeto.

## 2.3. Acciones de anticipación

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) la Superintendencia de Transporte”.

- Si debe revisar maletines, paquetes o demás objetos 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 del dispensador de turnos o la ventanilla a la cual debe dirigirse.

- 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 a la que debe ir.

## 2.4. 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”, “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”.

## 2.5. 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.

Retiro del puesto de trabajo	Otro punto de servicio	Solicitud de servicio demorada
<p>Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.</li> <li>• Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.</li> <li>• Al regresar decirle: “Gracias por esperar”.</li> <li>• 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.</li> </ul>	<p>Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>	<p>Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicarle al ciudadano la razón de la demora.</li> <li>• Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará</li> </ul>

## 2.5. En el desarrollo del servicio

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que le pueda ayudar?”
- 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.

## 2.7. 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, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

### 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.  
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 guion, 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 recomendable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

### Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas desplazadas por la violencia, a las víctimas del conflicto armado interno 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

## Grupos étnicos

- A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palenqueras y raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:
- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- Si la Entidad cuenta con intérprete, solicitar el apoyo de dicha persona.
- En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, hacer entender al peticionario sobre su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico.
- Proceder a la grabación.
- Solicitarles los documentos soporte de la petición con gestos.
- Indagar la dirección de respuesta con gestos.
- Consultar el directorio de traductores e intérpretes de lenguas nativas, suministrado por el Ministerio de Cultura, ubicado en la página web del DNP, en el siguiente link:  
<https://www.dnp.gov.co/DNP-Redes/Paginas/Informaci%C3%B3n-deInteres.aspx>.
- Iniciar proceso contractual de acuerdo con la normativa vigente para dar respuesta a la petición en la lengua o dialecto que corresponda.

## 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 aniñado, 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.
- 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.
- Dar 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.

## 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.

### Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:

- 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 que lo escriba. No aparente haber entendido. Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

### 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.

### 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.
- 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.
- 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.

### 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.



### 3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA



**Fuente: Guía de protocolo al ciudadano DNP**

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

Centro de atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano, aprovechando las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija. Los asesores atienden todas sus inquietudes de forma ágil y eficiente, e informan acerca de los productos, servicios y trámites que ofrecen las Instituciones.

#### 3.1. Recomendaciones generales

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 trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable, el contacto y extensiones.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Mecanismos de mejora y disponibilidad de la herramienta.

##### 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.
- El lenguaje y vocalización: prestar atención a la elección de palabras. Pronunciar claramente las palabras; 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.
- 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 le puedo servir? Al finalizar la atención Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes sin interrumpir, deje que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- Si debe poner la llamada en espera: explicar al ciudadano por qué 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 su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- 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.

## 3.2. Centro de llamadas o call center

Es un centro de servicio telefónico con capacidad para atender un alto volumen de llamadas a través de agentes capacitados para gestionar diversos temas; puede incluir la atención de otras tecnologías tales como internet, recepción automática de llamadas o chat, en cuyo caso se denominará centro de contacto.

### 3.2.1. Acciones de anticipación

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

### 3.2.2. En el contacto inicial

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, Bienvenido a la Superintendencia de Transporte habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué le puedo servir?”

### 3.2.3. En el desarrollo del servicio

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar sin interrumpir, cuando el ciudadano termine de hablar se debe responder siguiendo el guion establecido.
- Si es preciso, informar al ciudadano qué paso sigue en el proceso.

#### Si debe poner la llamada en espera:

- Explicar al ciudadano por qué 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.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

#### Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

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

### 3.2.4. En la finalización del servicio

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

## 3.3. 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.

### 3.3.1. 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.

### 3.3.2. 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 servir?”

### 3.3.3. 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 claro 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 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 ciudadano que un servidor 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.

### 3.3.4. 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.

## 4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como el correo electrónico.

### 4.1. Correo electrónico



Fuente: Guía de protocolo al ciudadano DNP

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.

#### 4.1.1. 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.

## 4.1.2. 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.
- 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 debe 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.

## 4.1.3. 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.
- Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.

### 5.2.5. Ejemplo de estructura para respuesta por correo electrónico

Para:

Asunto:

Respetado señor Jaramillo:

En respuesta a su comunicación del 23 de octubre del presente año en la cual solicita (resumen de la solicitud), es grato para nosotros informarle que (contenido de la respuesta).

Gracias por comunicarse con (Entidad).

Cordialmente,

FERNANDO RAMÍREZ SUÁREZ  
Coordinador de Servicio al Ciudadano

Fuente: Guía de protocolo al ciudadano DNP

## 5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA



Fuente: Guía de protocolo al ciudadano DNP

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.

## 5.1. Correspondencia

### 5.1.1. Acciones de anticipación

- Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

### 5.1.2. 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.”

### 5.1.3. 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 fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

### 5.1.4. En la finalización del servicio

- Entregar en la copia del remitente el sticker de radicación con los siguiente datos: número de radicado, asunto, fecha y hora de recibo, radicador, destino y remitente.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente (si la presentan) 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.



## 6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

La Superintendencia de Transporte tiene el gusto de presentarle la Carta de Derechos, Deberes y Trato Digno para los ciudadanos de nuestra Entidad, con el propósito de orientarle respecto de los derechos y deberes que le asisten, así como los medios de los que puede disponer para garantizar el cumplimiento de los mismos, de conformidad con lo establecido en el numeral 5° del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

### 6.1. Derechos de los ciudadanos

Los ciudadanos tienen derecho a:

- ✈ Presentar peticiones en cualquiera de sus formas: verbales, escritas o mediante cualquier otro medio idóneo, sin que para ello requiera apoderado.
- ✈ Solicitar información y orientación sobre requisitos para presentar peticiones ante la Superintendencia de Transporte.
- ✈ Presentar peticiones mediante el uso de cualquier medio electrónico o tecnológico disponible en la Entidad, incluso por fuera de las horas de atención al público.
- ✈ Conocer el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copia a su costa de los respectivos documentos, salvo que estos tengan reserva legal.
- ✈ Solicitar de acuerdo a los términos establecidos por la Constitución y las leyes, la información que repose en los registros y archivos públicos de la Superintendencia de Transporte, salvo que estos tengan reserva legal.
- ✈ Obtener respuesta de forma oportuna, eficaz y dentro de los plazos establecidos legalmente de las peticiones que realice ante la Superintendencia de Transporte, así:
  - Los derechos de petición dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de radicación ante la Superintendencia de Transporte.
  - Las solicitudes de documentos dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación ante la Superintendencia de Transporte.
  - Las solicitudes de consulta en relación con los asuntos de competencia de la Superintendencia de Transporte dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de radicación ante la Entidad.
- ✈ Ser tratado con respeto y consideración, en todo momento por los funcionarios y contratistas de la Superintendencia de Transporte.
- ✈ Recibir atención especial si usted presenta algún tipo de discapacidad, o se trata de niños, niñas, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo o con bebés de brazos, se encuentra en estado de indefensión o presenta una debilidad manifiesta.
- ✈ Exigir en cualquier momento el cumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos, así como presentar solicitudes de recusación de los mismos de acuerdo a lo establecido por la ley.

✈ Formular alegaciones y aportar documentos o cualquier elemento probatorio, dentro de cualquier actuación administrativa en la cual tenga algún interés, los cuales deberán ser valorados y tenidos en cuenta al momento de proferir una decisión, y a que la Superintendencia de Transporte le informe cuál ha sido el resultado de su intervención dentro del procedimiento correspondiente.

✈ Recibir atención sí se ha ingresado a las instalaciones dentro del horario habitual. En caso necesario la Superintendencia de Transporte continuará atendiéndole aún después de terminado dicho horario.

✈ Contar con los espacios necesarios para la consulta de expedientes y documentos.

## 6.2. Deberes de los ciudadanos

Son deberes de los ciudadanos:

✈ Acatar la Constitución y las leyes.

✈ Realizar todas sus actuaciones conforme al principio de la buena fe.

✈ Abstenerse de realizar maniobras que tengan por objetivo dilatar las diferentes actuaciones administrativas, aportar declaraciones o documentación falsa.

✈ Abstenerse de realizar afirmaciones o denuncias temerarias.

✈ Ejercer con responsabilidad los derechos que ampara la ley frente a la administración pública, absteniéndose de presentar solicitudes que resulten evidentemente improcedentes.

✈ Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos de la Superintendencia de Transporte.

## 6.3. Deberes de las autoridades

✈ Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.

✈ Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.

✈ Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.

✈ Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.

✈ Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.

✈ Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.

✈ Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.

✈ Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.

✈ Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

- ✈ Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- ✈ Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

## Glosario

**ATRIBUTOS DE SERVICIO:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

**CALIDAD:** es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9000-9001).

**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.

**CANAL PRESENCIAL:** espacio físico en el que los 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. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

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

**CANAL TELEFÓNICO:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de la red 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.

**CANAL MENSAJE DE TEXTO SMS:** mensaje que se envían y reciben entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita. El mensaje de texto es uno de los elementos más prácticos, accesibles y fáciles de usar de la comunicación cotidiana.

**CHAT:** término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).

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

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

**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.

**DEFICIENCIA FÍSICA O MOTORA:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

**DEFICIENCIA MENTAL:** alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

**DEFICIENCIA MÚLTIPLE:** se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

**DEFICIENCIA SENSORIAL:**

- Visual: pérdida o disminución de la visión.
- Auditiva: pérdida o disminución en audición.
- Sordo ceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

**ESCALAMIENTO:** para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

**PREGUNTAS FRECUENTES:** conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

**PROTOCOLO DE SERVICIO:** guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

**REDES SOCIALES:** aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto (SMS) y otros contenidos, en línea y en tiempo real.