

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

D-INCA-002



*República de Colombia*  
*Ministerio de Hacienda y Crédito Público*  
**Supersolidaria**  
*Superintendencia de la Economía Solidaria*

**Superintendencia de la Economía Solidaria**  
**Delegatura Asociativa - Grupo de Servicio al**  
**Ciudadano**  
**Agosto de 2018**

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVOS Y ALCANCE .....	4
2. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD.....	5
3. MARCO NORMATIVO.....	6
4. DEFINICIONES .....	9
5. CANALES DE ATENCIÓN.....	11
6. ATRIBUTOS DE UN BUEN SERVICIO.....	12
7. PROTOCOLOS .....	13
7.1 PROTOCOLOS PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	13
7.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN GENERAL.....	18
8. EVENTOS FUERA DE LA ENTIDAD.....	22
9. FUNCIONES DEL PERSONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	23
9.1 REQUISITOS PARA UNA BUENA ATENCIÓN .....	24
9.2 IMAGEN PERSONAL Y PUESTOS DE TRABAJO .....	25
9.3 HABILIDADES Y APTITUDES DE QUIEN ATIENDE AL CIUDADANO .....	25
BIBLIOGRAFÍA.....	26
HISTORIAL DE CAMBIOS.....	27

<b>Proceso (s) relacionado (s):</b>  <b>GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA</b>	<b>Elaboró:</b> Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco
	<b>Revisó:</b> Nilton Román Pérez
	<b>Aprobó:</b> Martha Nury Beltran Misas
	<b>Fecha de vigencia:</b> 02 de agosto de 2018

## INTRODUCCIÓN

El servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado. La Constitución Política de Colombia en su artículo 2° vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos; así mismo, el Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNESC) se encarga de promover en las entidades de la Administración Pública del orden Nacional y Territorial una gestión pública que tenga como eje central el Servicio al Ciudadano y la Eficiencia Administrativa a través de la generación de Políticas Públicas en materia de Servicio al Ciudadano y el acompañamiento técnico a las entidades, con miras a mejorar sus estándares de atención y ofrecer un servicio acorde a las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos colombianos.

La Superintendencia de la Economía Solidaria, atenta al cumplimiento de las normas expedidas en la materia y conscientes de la importancia que el Servicio al Ciudadano, adopta los lineamientos en el presente documento que busca organizar de manera uniforme varios aspectos del servicio que se brinda a los ciudadanos al momento de acercarse al Centro de Atención al Usuario (CAU), para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular un reclamo y/o denuncia, ya sea en forma presencial, telefónica o virtual.

Atendiendo lo anterior y para cumplir con su misión, la Superintendencia de la Economía Solidaria está comprometida con un Modelo de Gestión Administrativa transparente que permite una atención al ciudadano que sea oportuna, eficaz y eficiente. En el marco de este compromiso, la Superintendencia orienta su gestión hacia el fortalecimiento de su capacidad tanto para generar y entregar información pública a los ciudadanos, así como para generar herramientas que garanticen el control social, para el adecuado diseño e implementación de un Modelo de Atención al Ciudadano.

<b>Proceso (s) relacionado (s):</b>  <b>GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA</b>	<b>Elaboró:</b> Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco
	<b>Revisó:</b> Nilton Román Pérez
	<b>Aprobó:</b> Martha Nury Beltran Misas
	<b>Fecha de vigencia:</b> 02 de agosto de 2018

## **1. OBJETIVOS Y ALCANCE**

### **OBJETIVO GENERAL**

Establecer los lineamientos de Servicio al Ciudadano mediante la implementación de políticas de servicio y protocolos de atención que contribuyan a la generación de un entrelazamiento de servidores públicos y agentes de atención al ciudadano y la comunidad en general.

### **OBJETIVO ESPECIFICO**

Brindar a los funcionarios y/o servidores públicos de la Superintendencia las herramientas adecuadas con el fin de prestar una eficiente, eficaz y efectiva atención y servicio a los ciudadanos superando las expectativas de nuestros peticionarios frente a las consultas, trámites y servicios solicitados ante la Entidad por cualquiera de los canales establecidos.

### **ALCANCE**

Aplica desde el momento en que se tiene el primer encuentro con el ciudadano cliente recogiendo su trámite, servicio y solicita información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y el Estado y recibiendo su petición, queja, reclamo, denuncia y sugerencia a través de los canales de atención que brinda la entidad, hasta la entrega de las respuestas al ciudadano dentro del tiempo legalmente establecido.

<b>Proceso (s) relacionado (s):</b>  <b>GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA</b>	<b>Elaboró:</b> Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco
	<b>Revisó:</b> Nilton Román Pérez
	<b>Aprobó:</b> Martha Nury Beltran Misas
	<b>Fecha de vigencia:</b> 02 de agosto de 2018

## 2. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD

### MISIÓN

Somos un organismo técnico del Estado encargado de supervisar la preservación de los valores, principios y características esenciales de las organizaciones de la economía solidaria, así como la actividad, los resultados y beneficios para sus asociados. Trabajamos con estándares de calidad para proteger los intereses colectivos, en el marco de una política de transparencia y buen gobierno, para generar confianza y fortalecer al sector como alternativa de desarrollo social y económico de Colombia.

### VISIÓN

En el 2018 la Superintendencia de la Economía Solidaria será reconocida por su personal altamente calificado, comprometido y transparente; por la aplicación de los mejores estándares de calidad en la gestión de supervisión y su efectiva contribución al fortalecimiento del sector de la economía solidaria y al cumplimiento de los objetivos y metas del Plan Nacional de Desarrollo.

### VALORES CORPORATIVOS

A través de su decálogo de valores y el interés por velar por la preservación de los principios de la Economía Solidaria, la Superintendencia refleja una preocupación constante por generar prácticas favorables para la socialización de los valores morales y es con ese sentido que se adoptaron los valores que se consideran pertinentes y necesarios en el desarrollo de las labores de la Superintendencia:<sup>1</sup>



<sup>1</sup> <http://www.supersolidaria.gov.co/es/nuestra-entidad/mision-vision-valores>

<b>Proceso (s) relacionado (s):</b>	<b>Elaboró:</b> Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco
	<b>Revisó:</b> Nilton Román Pérez
	<b>Aprobó:</b> Martha Nury Beltran Misas
	<b>Fecha de vigencia:</b> 02 de agosto de 2018
<b>GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA</b>	

### 3. MARCO NORMATIVO

NORMA	OBJETO
Constitución Política de Colombia	Artículo 2: mencionan los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación. Artículo 20: toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial. Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Artículo 74: Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.
Ley 1757 de 2015	Por medio de la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1618 de 2013	Por medio de la cual garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción. Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1346 de 2009	Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.
Ley 1306 de 2009	"Por la cual se dictan normas para la Protección de Personas con Discapacidad Mental y se establece el Régimen de la Representación Legal de Incapaces Emancipados"
Ley 962 del 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 872 del 2003	Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
Ley 454 de 1998	Por la cual se determina el marco conceptual que regula la Economía Solidaria. Artículo 36: dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten.

<b>Proceso (s) relacionado (s):</b>	<b>Elaboró:</b> Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco
<b>GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA</b>	<b>Revisó:</b> Nilton Román Pérez
	<b>Aprobó:</b> Martha Nury Beltran Misas
	<b>Fecha de vigencia:</b> 02 de agosto de 2018

Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
Ley 361 de 1997	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y otras disposiciones legales que se expidan sobre la materia en la Declaración de los Derechos Humanos.
Ley 324 de 1996	Por el cual se crean algunas normas a favor de la población sorda.
Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
Decreto 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 del Título 3 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
Decreto 2573 de 2014	Gobierno en línea. Señala la excelencia en el servicio al ciudadano.
Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012. Ley de Habeas Data.
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2693 de 2012	Por el Cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.
Decreto 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto 1151 de 2008	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1599 de 2005	Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
Decreto 1538 de 2005	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997, mediante la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
Decreto 186 de 2004	Modifica la estructura de la Superintendencia. Artículo 3: dar trámite a las quejas
Decreto 2232 de 1995	Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así mismo el sistema de quejas y reclamos

**Proceso (s) relacionado (s):**

**GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA**

**Elaboró:** Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco

**Revisó:** Nilton Román Pérez

**Aprobó:** Martha Nury Beltran Misas

**Fecha de vigencia:** 02 de agosto de 2018

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código: D-INCA-002 Versión: 00</b>
---	--	---

Decreto 2150 de 1995	Por el cual ordenan a las Entidades del Gobierno crear horarios extendidos de atención al público, no coincidentes con la jornada laboral común, para que la ciudadanía pueda cumplir sus obligaciones y adelantar los trámites frente a las mismas.
Conpes 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
Conpes 3650 de 2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea
Conpes 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
NTC 6047	Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos
NTCGP 1000:2009	Norma Técnica de Calidad para la gestión pública
NTC 5854	Accesibilidad a páginas Web y el Manual de Gobierno en Línea vigente.
NTC 4140	Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, pasillos corredores
NTC 4143	Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, rampas fijas
NTC 4245	Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, escaleras
NTC 4201	Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, equipamientos, bordillos, pasamanos y agarraderas.
NTC 4145	Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, ascensores
Naciones Unidas 2016	Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y protocolo facultativo.
Directiva Presidencial 04 de 2012	Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública.
Sentencia C-043/17	NORMAS PARA LA PROTECCION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL Y REGIMEN DE LA REPRESENTACION LEGAL DE INCAPACES EMANCIPADOS-Reemplazo del vocablo "discapacitado" por las expresiones "de la persona en situación de discapacidad" acorde con el trato digno y no discriminatorio debido a esa población.
Resolución 2017400001975 de 2017	Por la cual se suprime el Grupo Interno de Trabajo de la Participación Social y Atención al Ciudadano y crea el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano en la Superintendencia de la Economía Solidaria.
Resolución 2016100007535 de 2016	Por la cual se reglamenta el trámite interno de derecho de petición en la Superintendencia de la Economía Solidaria.
Circular Básica Jurídica de 2015	Recopilación de la normatividad jurídica expedida por esta Superintendencia.

<b>Proceso (s) relacionado (s):</b>  <b>GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA</b>	<b>Elaboró:</b> Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco
	<b>Revisó:</b> Nilton Román Pérez
	<b>Aprobó:</b> Martha Nury Beltran Misas
	<b>Fecha de vigencia:</b> 02 de agosto de 2018

#### 4. DEFINICIONES

**Acción de Tutela.** Es un mecanismo de defensa judicial a disposición del ciudadano para solicitar a un Juez la protección rápida y efectiva de sus derechos fundamentales cuando éstos son amenazados o vulnerados por una autoridad o por un particular.

**Ciudadano.** Persona natural o jurídica, entidad pública o privada que recibe un producto o servicio. Incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios finales.

**Confidencialidad.** Es fundamental tener presente que determinada información a cargo de la Superintendencia está amparada por reserva legal, es decir, no puede suministrarse a cualquier persona; siendo necesario tener certeza sobre la Entidad del solicitante.

**Consulta.** Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, entidad pública o privada, a la Superintendencia relacionada con temas a cargo de la entidad, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución para el solicitante.

**Consulta Previa.** Es un mecanismo de participación y un proceso mediante el cual el Estado garantiza a los grupos étnicos la información sobre un proyecto y la participación en la identificación de los impactos y medidas de manejo y control con la finalidad de garantizar supervivencia cultural.

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

**Derecho de Petición.** Es el derecho que asiste a las personas naturales y jurídicas de presentar peticiones respetuosas de interés general o particular ante las autoridades o ante particulares que cumplan con alguna función pública, con el fin de ser resueltas pronta y efectivamente.

**Participación ciudadana.** Es un instrumento de política pública ideado para lograr un desarrollo organizado y equitativo de la sociedad, a partir de la creación de espacios participativos para la ciudadanía

**Petición.** Toda solicitud respetuosa que presenta el ciudadano a la Entidad.

**PQRS.** Denominación utilizada para referirse a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

**Protocolo de Atención.** Es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso de atención con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico.

Proceso (s) relacionado (s):  <b>GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA</b>	<b>Elaboró:</b> Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco
	<b>Revisó:</b> Nilton Román Pérez
	<b>Aprobó:</b> Martha Nury Beltran Misas
	<b>Fecha de vigencia:</b> 02 de agosto de 2018

**Queja.** Es la manifestación de insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad, la conducta o actuar de las entidades vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

**Reclamo.** Es la declaración de insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica o su representante referida a la deficiente o mala prestación de un servicio.

**Servicio al ciudadano.** Los ciudadanos son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo. El servicio y atención al ciudadano está dirigido a facilitar la relación del Estado con los ciudadanos, garantizando sus derechos en el marco de la ley.

**Solicitud de Información.** Es el requerimiento que hace un ciudadano o una entidad con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios y actividades desarrolladas por la entidad.

**Solicitud de documentos.** Es la encaminada a solicitar copia de documentos que reposan en la entidad y que no cuentan con reserva legal.

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

**Trámite.** Interacción o encuentro entre la Administración Pública y los ciudadanos, que tiene como propósito facilitar el ejercicio de sus derechos. Es determinado por un agente externo a la Entidad, según una serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que han de llevar a cabo los usuarios para obtener un determinado producto o servicio.

<b>Proceso (s) relacionado (s):</b>  <b>GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA</b>	<b>Elaboró:</b> Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco
	<b>Revisó:</b> Nilton Román Pérez
	<b>Aprobó:</b> Martha Nury Beltran Misas
	<b>Fecha de vigencia:</b> 02 de agosto de 2018

## 5. CANALES DE ATENCIÓN

La Superintendencia de la Economía Solidaria ha dispuesto los siguientes canales de comunicación para el servicio de la ciudadanía:

CANALES			
CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Atención Presencial y Preferencial	Centro de Servicio al Ciudadano CAU	Carrera 7 No. 31-10. Piso 11 (Bogotá)	Lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm
	Atención por Correspondencia		
Atención Telefónica	Centro de Servicio al Ciudadano CAU	7 560 557 ext. 10127,10129, 10234 y 10252	Lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm
	Atención de denuncias por corrupción	7 560 557 ext. 10205	
Virtual	Correo Institucional Atención al Ciudadano	<a href="mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co">atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co</a>	Lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm
Virtual	Aplicativo Pagina Web	<a href="http://www.supersolidaria.gov.co/pqrs/add">http://www.supersolidaria.gov.co/pqrs/add</a>	24 horas

<b>Proceso (s) relacionado (s):</b>  <b>GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA</b>	<b>Elaboró:</b> Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco
	<b>Revisó:</b> Nilton Román Pérez
	<b>Aprobó:</b> Martha Nury Beltran Misas
	<b>Fecha de vigencia:</b> 02 de agosto de 2018

## 6. ATRIBUTOS DE UN BUEN SERVICIO

### Los seis atributos del buen servicio al ciudadano

**Efectivo:** Responde a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidores públicos.

**Amable:** Es la manera respetuosa, gentil y sincera, de brindar el servicio, otorgándole al ciudadano la importancia que se merece.

**Oportuno :** Es ágil y se presta en el tiempo establecido y en el momento requerido.

**Confiable:** Se presta de tal forma que los ciudadanos confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

**Digno:** El servicio se ofrece con respeto y consideración por el ser humano.

**Formador de ciudadanos:** El buen funcionario informa con claridad a los ciudadanos sobre sus dchos y deberes a los servicios que se brinda la, orienta con precisión sobre cómo proceder en cada caso.

Proceso (s) relacionado (s):

GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA

**Elaboró:** Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco

**Revisó:** Nilton Román Pérez

**Aprobó:** Martha Nury Beltran Misas

**Fecha de vigencia:** 02 de agosto de 2018

## 7. PROTOCOLOS

La finalidad de los protocolos es:



### 7.1 PROTOCOLOS PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### 1. Atención preferencial para el acceso de personas con algún tipo de limitación

La atención preferencial es la atención que se da prioritariamente a ciudadanos con situaciones especiales, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja.

Se debe utilizar una terminología apropiada ya que algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla, para esto tenga en cuenta la siguiente tabla:

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
Discapacitado	Persona con discapacidad o en condición de discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
	Persona con acondroplastia

<b>Proceso (s) relacionado (s):</b> <b>GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA</b>	<b>Elaboró:</b> Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco
	<b>Revisó:</b> Nilton Román Pérez
	<b>Aprobó:</b> Leydi Viviana Mojica
	<b>Fecha de vigencia:</b> 02 de agosto de 2018

(El) Ciego	Persona ciega
	Persona con discapacidad visual
Semoviente	Persona con baja visión
(El) Sordo Mudo Sordomudo	Persona sorda o discapacidad auditiva Persona que no habla en lengua oral
Hipoacúsico	Persona Hipoacúsica. Baja audición, estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación
	Con limitación auditiva
Invalido - Minusválido	Persona con discapacidad física
Tullido	
Lisiado	
Paralítico	
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona que no habla en lengua oral
Retardado mental	Persona con discapacidad intelectual

Cuando llegue una persona con algún tipo de discapacidad a nuestro Centro de Atención al Ciudadano (CAU), los servidores deben darle una atención preferencial, pero sin hablarles en un tono aniñado, consentirles la cabeza y tener otro tipo de comportamientos infantil.

Cuando las personas en condición de discapacidad lleguen con un acompañante o un intérprete, el servidor público que le corresponda su atención debe dirigirse a ellos desde el inicio de la conversación, ya que serán ellos quienes indicarán quien es la persona que impondrá la petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia.

El Servidor del CAU, deberá permitir que los usuarios expresen sus propias necesidades, no asumir o presuponer situaciones o información que no le hayan manifestado y tampoco deben tratar de adivinar lo que quieren expresar, se les debe dar el tiempo que requieran para manifestar su petición.

El Servidor deberá verificar que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para deberá solicitar que le explique lo informado y de ser necesario se debe repetir la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de esta.

Los servidores públicos que atienden el Centro de Atención al Ciudadano en esta Superintendencia deberán tener cuidado con el lenguaje utilizado, no utilizar términos

<b>Proceso (s) relacionado (s):</b>  <b>GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA</b>	<b>Elaboró:</b> Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco
	<b>Revisó:</b> Nilton Román Pérez
	<b>Aprobó:</b> Leydi Viviana Mojica
	<b>Fecha de vigencia:</b> 02 de agosto de 2018

discriminatorios como minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo, tullido, paralítico, cojo, etc.... que puedan ofender, recordar que el término apropiado es persona con discapacidad

Los servidores públicos deberán tratar al ciudadano con naturalidad y no hacer, ni decir nada que le incomode, no hacer comentarios imprudentes, ni gestos o miradas que les afecte su dignidad.

En la Superintendencia de la Economía Solidaria, la primera persona que recibe a los ciudadanos(as) es el personal de seguridad, quien debe:

- ✓ Interrogar de forma cortés el servicio o necesidad de información requerida por el ciudadano.
- ✓ Orientar al usuario hacia el servidor que atenderá su solicitud.
- ✓ Entregar el turno que le corresponde y hacerlos ingresar de manera inmediata.
- ✓ Avisar al servidor de la presencia de la persona en condiciones especiales de que trata este Protocolo, para que sea atendida de forma preferencial.

El responsable del punto de atención deberá:

- ✓ Darle la bienvenida a la Superintendencia.
- ✓ Establecer cuál es el tipo de tratamiento que debe otorgarle a la persona según su estado particular.
- ✓ Averiguar el servicio que requiere.
- ✓ Disponer lo pertinente para darle prioridad en atención a la persona.
- ✓ Si hay más personas en espera con atención preferencial para esta población, deben ser atendidos en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación física y sensorial particular de cada uno.

## **2. Adultos mayores y mujeres embarazadas**

- ✓ Se deben destinar un área donde puedan esperar para ser atendidos.
- ✓ Se les debe dar prioridad en la atención, respetando el turno por orden de llegada entre el grupo que representan

## **3. Personas con discapacidad sensorial visual ciegas o con baja visión**

Dentro de la discapacidad sensorial, encontramos la discapacidad visual y la discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la visión o la audición. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos.

Para lo cual el servidor público deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ Informarle sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.

<b>Proceso (s) relacionado (s):</b>  <b>GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA</b>	<b>Elaboró:</b> Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco
	<b>Revisó:</b> Nilton Román Pérez
	<b>Aprobó:</b> Leydi Viviana Mojica
	<b>Fecha de vigencia:</b> 02 de agosto de 2018

- ✓ Orientarlo sobre donde se encuentran los objetos que puede requerir o con los que puede tropezar
- ✓ Usar el vocabulario normal, no pedir disculpas por utilizar palabras como ver, observar, etc.
- ✓ Si la persona pide ayuda para movilizarse posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propio.
- ✓ Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo.
- ✓ Se sugiere utilizar expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de la documentación”, “voy a sacar una fotocopia de...” con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.
- ✓ Oriente con claridad referente al espacio, utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- ✓ Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad.
- ✓ Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- ✓ Debemos prestar su ayuda, siempre y cuando sea solicitada.
- ✓ Se deben eliminar obstáculos como: objetos tirados en el suelo, cables de corriente que obstaculicen el paso, ubicación de materas, otros).
- ✓ Se debe señalar los vidrios y puertas transparentes.<sup>2</sup>

#### **4. Personas con discapacidad sensorial auditiva, sordas o hipoacúsicas**

- ✓ Los servidores públicos deberán:
- ✓ Hablarle de frente a la persona, articulando cada palabra de forma clara y pausada.
- ✓ Evitar voltear la cara cuando esté hablando o taparse la boca ya que esto le dificulta a la persona leer los labios.
- ✓ No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- ✓ Cuidar el lenguaje corporal debido a que la información visual cobra especial importancia.
- ✓ Si no entiende lo que la persona trata de decir, pida amablemente que repita o que lo escriba. No aparente haber entendido.
- ✓ Si utiliza la escritura para comunicarse procurar ser breve y claro.

#### **5. Personas con discapacidad física o motora**

Una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades, para lo cual debemos tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Si la persona está en silla de ruedas, debe ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

<sup>2</sup> Guía para periodistas “Discapacidad: claves para verla, oírla y comprenderla”. Fundación Saldarriaga Concha, 2012. Aportes de instituciones y personas que participaron en los grupos focales de validación de esta Guía.

<b>Proceso (s) relacionado (s):</b>	<b>Elaboró:</b> Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco
	<b>Revisó:</b> Nilton Román Pérez
	<b>Aprobó:</b> Leydi Viviana Mojica
	<b>Fecha de vigencia:</b> 02 de agosto de 2018
<b>GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA</b>	

- ✓ Si la persona utiliza bastón, caminador o muletas no tocar ni cambiar los instrumentos de lugar.

## **6. Personas con discapacidad cognitiva**

La discapacidad cognitiva inicia desde el nacimiento y antes de los 18 años; se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, por lo que el servidor público deberá:

- ✓ Brindar la atención de forma visual, utilizando mensajes concretos y cortos.
- ✓ Tener paciencia tanto al hablar como al escuchar porque es posible que la persona se demore más en entender los conceptos.

## **7. Personas con discapacidad mental**

Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. El servidor que atienda personas con esta situación debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Al dirigirse a ellos deberá hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar su petición.
- ✓ Evitar entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- ✓ Confirmar que la información ha sido comprendida
- ✓ Tener en cuenta las opiniones expresadas por el ciudadano

## **8. Atención a personas de talla baja**

La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad, por lo que el servidor público deberá:

- ✓ Tratar al ciudadano según su edad cronológica.
- ✓ Buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

## **9. Grupos Étnicos minoritarios**

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenquearas o raizales y pueblos gitanos.

El servidor público debe:

<b>Proceso (s) relacionado (s):</b>  <b>GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA</b>	<b>Elaboró:</b> Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco
	<b>Revisó:</b> Nilton Román Pérez
	<b>Aprobó:</b> Leydi Viviana Mojica
	<b>Fecha de vigencia:</b> 02 de agosto de 2018

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

## 7.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN GENERAL

### 1. Peticiones Verbales

Si un ciudadano expresa su interés en presentar una petición verbal, el servidor público recepcionará la petición a través del formato F-INCI-AS-001 Trámites PQRS, donde registrará la información que aporte el ciudadano y le entregará el documento para la firma, se radicará y se le entregará una copia del documento radicado.

Lo anterior para dar cumplimiento en el preceptuado en el Decreto 1166 de 2016 y promover la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad.

### 2. Atención Telefónica

En la aplicación del protocolo de atención telefónica, se debe tener presente que toda la percepción del buen servicio es auditiva por ello se debe seguir el siguiente protocolo para reflejar el buen servicio que dispone la Superintendencia de Economía Solidaria mediante este canal de interacción con los ciudadanos.

Se debe asegurar el área de trabajo con los elementos necesarios y en buen funcionamiento del teléfono, bases de información, libreta de apuntes y demás elementos que se requieran acorde a la labor asignada y de la atención que se debe brindar y seguido a ello el servidor público deberá cumplir con lo siguiente:

- ✓ Mantener una tonalidad de voz homogénea y amigable.
- ✓ De acuerdo con los estándares internacionales, las llamadas deberán atenderse máximo al tercer timbre del aparato telefónico.
- ✓ No consumir alimentos o bebidas o masticar chicle cuando se está atendiendo el teléfono.
- ✓ Saludo: Se menciona el nombre completo de la entidad “Superintendencia de la Economía Solidaria”, buenos días o tardes según sea el caso, habla con... en que le puedo colaborar.

<b>Proceso (s) relacionado (s):</b>  <b>GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA</b>	<b>Elaboró:</b> Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco
	<b>Revisó:</b> Nilton Román Pérez
	<b>Aprobó:</b> Leydi Viviana Mojica
	<b>Fecha de vigencia:</b> 02 de agosto de 2018

- ✓ Atención al requerimiento: Escuchar atentamente y comprender la expresión de las necesidades de la solicitud o petición de la persona que se encuentra en línea.
- ✓ En el caso que sea necesario validar la identidad de la persona, realizar preguntas básicas como: Me confirma (por favor) su documento de identidad o NIT de la empresa, me indica cuál es su petición o solicitud ....
- ✓ Verificar en el sistema de requerirse y si se está demorando en conseguir o verificar la información que necesita nuevamente decir permítame un momento sigo verificando la información, hacerle saber al ciudadano que se encuentra en la línea que se está trabajando en su solicitud.
- ✓ No dejar a la persona esperando demasiado tiempo (40 Segundos es el tiempo máximo sugerido).
- ✓ Al transferir una llamada deberá verificar la aceptación y disponibilidad antes transferir la llamada.
- ✓ Se debe atender con claridad, con una buena vocalización para que el Ciudadano comprenda el mensaje que queremos transmitir.
- ✓ Se debe ser persuasivo y contundente en la comunicación, para ello es importante hacer énfasis en las palabras claves de la conversación.
- ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrarlos en el formato correspondiente, que permitan ser analizados posteriormente.
- ✓ Debemos darle al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- ✓ Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al ciudadano.
- ✓ En el caso de no solucionar de fondo el requerimiento indicar los pasos a seguir y el tiempo de respuesta estimado.
- ✓ Si existen cambios en los números telefónicos de contacto de la entidad, la Oficina de Comunicaciones difundirá la novedad a través de los diferentes medios de comunicación de la entidad.
- ✓ En el sitio donde funciona la atención telefónica, no se deben mantener radios encendidos, ni otros ruidos dificulten la comunicación y proyectan una mala imagen de la institución.
- ✓ Los teléfonos móviles y fijos de los servidores deberán permanecer con un volumen discreto o en vibración.
- ✓ La atención a través del canal telefónico debe hacerse en jornada continua en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

*Despedida:*

- ✓ Sr(a) (Nombre del Ciudadano) le puedo colaborar en algo más.
- ✓ Gracias por haberse comunicado con (Nombre de la entidad), que tenga un buen (día, tarde, noche), recuerde que le habló (Nombre de la persona que atendió la llamada).

*Transferencia de una Llamada:*

- ✓ Transferir solo las llamadas que no se está en capacidad de atender.

<b>Proceso (s) relacionado (s):</b>  <b>GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA</b>	<b>Elaboró:</b> Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco
	<b>Revisó:</b> Nilton Román Pérez
	<b>Aprobó:</b> Leydi Viviana Mojica
	<b>Fecha de vigencia:</b> 02 de agosto de 2018

- ✓ Explicar al ciudadano el por qué no se puede resolver o finalizar el trámite y transferir la llamada al funcionario competente.
- ✓ Informar al ciudadano el nombre de la persona que va a recibir la transferencia, el número telefónico y extensión, en caso de que la llamada se corte.
- ✓ Asegurarse de no colgar hasta que la persona a quien se le está transfiriendo la llamada este al teléfono e informar a quien le transfiere la llamada, el nombre de quien llama y el asunto a tratar.
- ✓ Cuando un funcionario reciba una llamada transferida, debe presentarse, llamar al usuario por su nombre y verificar con una breve reseña la información que ha recibido.

### 3. Atención de PQRSD, a través del Sistema de Gestión Documental eSigna.

Cuando se reciba una comunicación a través del Sistema de Información Documental eSigna, se deberá revisar la petición con el fin de determinar si le corresponde al Grupo de Servicio al ciudadano dar respuesta a la petición, de lo contrario solicitar al coordinador del Grupo su reasignación al área correspondiente.

En caso que corresponda dar respuesta dentro del Grupo de Servicio al Ciudadano, este se deberá clasificar de acuerdo con el tiempo de respuesta establecido por la Ley 1755 de 2015<sup>3</sup>, tal como se describe a continuación:

LEY 1755 DE 2015		
CARACTERÍSTICA DE LA PETICIÓN	OBJETO	TÉRMINOS
General	Cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición, solicitud reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio	(15) Quince días siguientes al recibo
Documentos y de Información	Requerimiento de algún tipo de información, consultas y solicitudes de copias	(10) Diez días siguientes al recibo
Consulta	Petición mediante la cual se eleva una consulta a las autoridades	(30) Treinta días siguientes al recibo
Petición Incompleta	En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo	(10) Diez días siguientes al recibo

<sup>3</sup> <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62152>

<b>Proceso (s) relacionado (s):</b>  <b>GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA</b>	<b>Elaboró:</b> Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco
	<b>Revisó:</b> Nilton Román Pérez
	<b>Aprobó:</b> Leydi Viviana Mojica
	<b>Fecha de vigencia:</b> 02 de agosto de 2018

 <p>República de Colombia Ministerio de Hacienda y Crédito Público <b>SuperSolidaria</b> Superintendencia de la Economía Solidaria</p>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código: D-INCA-002 Versión: 00</b>
Peticiones entre Autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información	(5) Cinco días siguientes al recibo

Cuando la solicitud escrita no sea competencia de la Superintendencia, se deberá remitir a la entidad competente e informar al peticionario sobre el traslado.

#### 4. Atención a través de correo electrónico

En el cuerpo del correo deben estar presente los logos de la entidad y la firma del funcionario que envía el mensaje aprobado y se debe tener presente:

- ✓ Utilizar normas de cortesía (Saludar, encabezado, contenido y despedirse al final). Es importante el uso de palabras correctas, que no se presten para confusión, no cometer faltas de ortografía ni de gramática.
- ✓ Antes de enviar un mensaje, se debe asegurar que está escrito con corrección y claridad.
- ✓ Utilizar siempre el campo "Asunto": el destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezamiento.
- ✓ Utilizar fuentes y tamaño de letra establecidos por la Superintendencia, que permitan su fácil lectura y omitir utilizar estilos ni adornos innecesarios, sin colores, tamaños, negritas, etc.
- ✓ No escribir en mayúscula sostenida. Escribir en mayúsculas en Internet equivale a gritar, se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para enfatizar y subrayar.
- ✓ Escribir por párrafos para que el mensaje quede mejor estructurado, y sepáralos con líneas en blanco, para no cansar con su lectura.
- ✓ Cuando se envíen copias de un correo a varias personas, colocar la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (cuentas de correo ocultas). De esa forma se evitar dar a conocer las direcciones de terceras personas.
- ✓ Evitar el envío de archivos adjuntos demasiado pesados. Enviarlos solo cuando sea necesarios y advertir sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje, estos archivos adjuntos deben ser enviados en formatos inmodificables como PDF.

<b>Proceso (s) relacionado (s):</b>  <b>GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA</b>	<b>Elaboró:</b> Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco
	<b>Revisó:</b> Nilton Román Pérez
	<b>Aprobó:</b> Leydi Viviana Mojica
	<b>Fecha de vigencia:</b> 02 de agosto de 2018

## **8. EVENTOS FUERA DE LA ENTIDAD**

En las Ferias de Atención al Ciudadano u Otros Eventos Similares, que hacen parte del canal presencial, cuando la Superintendencia de Economía Solidaria asista ferias de servicio al ciudadano, encuentros solidarios, visitas u otros eventos que realizan las diferentes entidades vigiladas de la Superintendencia, para ofrecer sus servicios se debe tener en cuenta como mínimo las siguientes consideraciones:

- Dar la bienvenida a todos los invitados.
- En el evento se debe contar con los elementos distintivos institucionales de la imagen corporativa como, por ejemplo: el personal con la identificación de la entidad, telón publicitario - afiche y entrega de elementos de publicidad y los que sean necesarios para la identificación de la Superintendencia de Economía Solidaria.

El lugar de ubicación de la Superintendencia de Economía Solidaria dentro del evento debe tener el acompañamiento del personal de atención al ciudadano el cual puede resolver diversas inquietudes sobre los trámites que requieren los ciudadanos sobre esta entidad para orientarlos de una forma clara y precisa.

<b>Proceso (s) relacionado (s):</b>  <b>GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA</b>	<b>Elaboró:</b> Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco
	<b>Revisó:</b> Nilton Román Pérez
	<b>Aprobó:</b> Leydi Viviana Mojica
	<b>Fecha de vigencia:</b> 02 de agosto de 2018

## 9. FUNCIONES DEL PERSONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Resolución 2017400001975 de 26 de abril de 2017, por la cual se crea el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano en la Superintendencia de la Economía Solidaria, describe las siguientes funciones:

En materia de atención al ciudadano:

1. Recibir, tramitar y/o dar respuestas en los términos de ley a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (en adelante PQRSD) y /o requerimientos especiales, que sean radicados a través de los medios que tiene dispuestos la Superintendencia para la recepción de estas.
2. Dar plena observancia a las disposiciones legales que reglamenten la atención y/o procedimiento que debe adelantarse con ocasión de las PQRSD
3. Trasladar a quien corresponda dentro del término establecido en la Ley, las PQRSD que no sea de competencia de la Superintendencia de la Economía Solidaria, enviando copia del oficio remitido al peticionario.
4. Remitir al despacho del Superintendente de la Economía Solidaria, copia de los requerimientos emanados de las entidades del poder legislativo, ejecutivo y judicial, así como de los órganos de control.
5. Recepcionar y dar respuesta de las peticiones verbales realizadas por los usuarios a través de los diferentes canales de comunicación implementados.
6. Diseñar e implementar estrategias para disminuir el flujo de PQRSD recibidas por esta Superintendencia.
7. Elaborar estadísticas e informes sobre las PQRSD y/o requerimientos especiales, recibidos y atendidos por la entidad.
8. Proyectar y presentar los indicadores de calidad y los planes de mejoramiento relacionados con el grupo.
9. Asistir y soportar las reuniones en las que se requieren temas relacionados con las funciones del grupo.
10. Garantizar el adecuado tratamiento de datos personales de todas las personas que presenten PQRSD ante esta Superintendencia.
11. Propender por la estandarización de formatos de respuesta utilizados con ocasión de las PQRSD.
12. Dar Aplicabilidad integral a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, conforme a su competencia.
13. Las demás que se relacionen con las necesidades para la atención integral al Ciudadano.

En materia de participación ciudadana:

1. Formular las políticas de servicio al ciudadano, para aprobación del Comité Directivo, coordinar y realizar seguimiento a sus actividades.
2. Dar cumplimiento a las actividades relacionadas con participación ciudadana aprobadas en los Planes Operativos Anuales, para cada vigencia.
3. Generar la información para la actualización del espacio de atención y participación ciudadana, en la página web.

<b>Proceso (s) relacionado (s):</b>  <b>GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA</b>	<b>Elaboró:</b> Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco
	<b>Revisó:</b> Nilton Román Pérez
	<b>Aprobó:</b> Leydi Viviana Mojica
	<b>Fecha de vigencia:</b> 02 de agosto de 2018

4. Elaborar los índices de participación ciudadana.
5. Implementar los procesos y procedimientos en el sistema de gestión de calidad de la Superintendencia.
6. Definir e implementar la metodología de medición de satisfacción de ciudadano.
7. Fomentar en la Superintendencia el uso de herramientas de Chat y Foro Virtual.
8. Remitir al área competente la información que resulte de interés público, a efectos de su divulgación.
9. Socializar los resultados y logros de la participación y satisfacción de la ciudadanía.
10. Aplicar las acciones de mejora que surjan de la atención a la ciudadanía.
11. Participar en Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano
12. Apoyar las audiencias de rendición de cuentas que realice la entidad y los eventos de carácter regional y nacional que convoque la Superintendencia.
13. Participar en los encuentros, ferias, foros y convenciones convocados o en los que participe la Superintendencia.
14. Velar por el cumplimiento de la normatividad aplicable.
15. Estructurar espacios de interacción académica y/o sectorial que permita divulgar las políticas del servicio al ciudadano de la Superintendencia.
16. Las demás que se relacionen con el fomento a la participación ciudadana en esta Superintendencia.

## 9.1 REQUISITOS PARA UNA BUENA ATENCIÓN

Dirigirse al ciudadano de una forma afable, respetando su estatus, señor(a) o señorita dependiendo cual sea el caso, durante toda la conversación. Utilice el nombre, esto personaliza la conversación y genera una percepción de interés por el ciudadano.

- ✓ Dedicarse a la atención exclusiva del ciudadano, esto le hará sentir que él o ella merecen toda su atención y asienta en señal de comprensión.
- ✓ Hablar en un tono moderado, perceptible y modular bien, mantenga contacto visual con el ciudadano mientras le atiende y sonría de vez en cuando.
- ✓ Mantener una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano le está manifestando.
- ✓ Mantener la calma aún en situaciones en las que el ciudadano lo pretenda sacar de casillas o incomodar.
- ✓ No conversar por teléfono, ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo atiende.
- ✓ No usar aparatos electrónicos de uso personal (audífonos, chatear o uso de celulares) durante la atención al ciudadano.
- ✓ No tutear al ciudadano, ni utilizar frases afectuosas hacia ellos.
- ✓ No lanzar juicios de valor respecto de la situación del ciudadano, ni tampoco crearle falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.

<b>Proceso (s) relacionado (s):</b>  <b>GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA</b>	<b>Elaboró:</b> Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco
	<b>Revisó:</b> Nilton Román Pérez
	<b>Aprobó:</b> Leydi Viviana Mojica
	<b>Fecha de vigencia:</b> 02 de agosto de 2018

## 9.2 IMAGEN PERSONAL Y PUESTOS DE TRABAJO

Otros lineamientos que hacen parte del protocolo son la apariencia personal de los funcionarios y de su puesto de trabajo, la cual debe ser sobria, discreta, que permita al Ciudadano generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza que permita generar una buena imagen. Para lo cual se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ Mantener el puesto en muy buenas condiciones.
- ✓ No tenerlo desordenado o con muchos documentos encima.
- ✓ Tenerlo limpio.
- ✓ Tener una presentación formal y pulcra, coherente con las funciones, servicios y trámites que presta la Superintendencia y de su imagen institucional.
- ✓ Usar siempre el carné que los identifica como funcionarios o contratistas de la entidad.
- ✓ El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- ✓ Las funcionarias nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- ✓ Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba, en tal caso ésta irá siempre bien arreglada.
- ✓ Voz y el lenguaje: Hay que prestar atención a las palabras que se utilizan cuando se establece comunicación con el ciudadano.
  - Usar un lenguaje claro dentro del entorno adecuado.
  - El tono de voz es parte importante en la comunicación verbal porque enfatiza la actitud de lo que se desea transmitir.
  - Hay que modular, de acuerdo con las diferentes situaciones, vocalizando de manera clara para que la información sea comprensible y el mensaje sea entendible.
  - El lenguaje debe ser sencillo y cordial para generar empatía y comodidad al ciudadano.

## 9.3 HABILIDADES Y APTITUDES DE QUIEN ATIENDE AL CIUDADANO

Los servidores deben, desarrollar las siguientes habilidades y aptitudes:

- ✓ Amabilidad y cortesía
- ✓ Sensibilidad
- ✓ Comprensión
- ✓ Tolerancia y paciencia
- ✓ Dinamismo
- ✓ Razonamiento, persuasión
- ✓ Capacidad para escuchar
- ✓ Capacidad para asesorar y orientar
- ✓ Autocontrol
- ✓ Creatividad
- ✓ Reconocer los errores y ofrecer disculpas

<b>Proceso (s) relacionado (s):</b>  <b>GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA</b>	<b>Elaboró:</b> Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco
	<b>Revisó:</b> Nilton Román Pérez
	<b>Aprobó:</b> Leydi Viviana Mojica
	<b>Fecha de vigencia:</b> 02 de agosto de 2018

## **BIBLIOGRAFÍA**

Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Servicio y Atención Incluyente. Departamento Nacional de Planeación.

Santos Calderón, J.M. Rivera Salazar, R., & Naranjo Trujillo, O.A. (2010). Protocolo para la Atención y Servicio al Ciudadano en la Policía Nacional. Bogotá. Imprenta Nacional de Colombia

DNP PNSC; Departamento Administrativo de la Función Pública, Arquitectura e Interiores, Fundación Saldarriaga Concha - Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente – Programa de Servicio al Ciudadano.

Guía para periodistas sobre discapacidad.

<b>Proceso (s) relacionado (s):</b>  <b>GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA</b>	<b>Elaboró:</b> Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco
	<b>Revisó:</b> Nilton Román Pérez
	<b>Aprobó:</b> Leydi Viviana Mojica
	<b>Fecha de vigencia:</b> 02 de agosto de 2018

**HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>RAZÓN DE LA ACTUALIZACION</b>
00	02/Ago/18	Versión inicial

**Proceso (s) relacionado (s):**

**GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA ASOCIATIVA**

**Elaboró:** Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco

**Revisó:** Nilton Román Pérez

**Aprobó:** Leydi Viviana Mojica

**Fecha de vigencia:** 02 de agosto de 2018