PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR – ALIMENTOS PARA APRENDER-

BOGOTÁ D.C

Pública

Tabla de contenido **Pág.**

1. Introducción 4
2. Objetivo 4
3. Alcance 4
4. Términos y definiciones 4
5. Canales de atención 6
   5.1 Atributos del buen servicio: 6
   5.2 Actitud 8
   5.3 Atención a personas alteradas 9
   5.4 Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal) 10
   5.5 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa. 10
   5.6 Atención de reclamos 11
6. Protocolo de atención presencial en las instalaciones de la UApA y en territorio. 11
   6.1 Recomendaciones generales 12
      6.1.1 Presentación de los puestos de trabajo dentro de las instalaciones de la UApA 12
      6.1.2 Presentación personal para la atención de ciudadanos en las instalaciones de la Unidad y en territorio. 12
   6.2 En el contacto inicial 13
   6.3 En el desarrollo del servicio 13
      6.3.1 Retiro del puesto de trabajo o de la reunión en territorio 14
   6.4 En la finalización del servicio 14
   6.5 Atención preferencial 15
      6.5.1 Atención prioritaria a grupos especiales 15
   6.6 En caso de atención presencial 15
      6.6.1 Personas en situación de vulnerabilidad y con enfoque diferencial 16
   6.7 Personas que pertenecen a las comunidades indígenas 16
   6.8 Personas con discapacidad 16
   6.9 Accesibilidad en el espacio 17
   6.10 Personas LGBTI 17

Pública

7. Protocolo de atención telefónica....18
   7.1 Recomendaciones generales....18
   7.2 En el contacto inicial....19
   7.3 En el desarrollo del servicio....19
   7.4 En la finalización del servicio....19
8. Protocolo de atención virtual....20
   8.1 Recomendación general....20
   8.2 En el desarrollo del servicio....20
   8.3 En la finalización del servicio....21
9. Derechos y deberes de los ciudadanos....21
   9.1 Derechos de los ciudadanos....21
   9.2 Deberes de los ciudadanos:....21
10. Lenguaje claro en comunicaciones escritas....22

Pública

1. Introducción

El servicio de atención al ciudadano es un aspecto esencial para el Estado, como lo establece el artículo 2° de la Constitución Política de 1991. Por esta razón, hemos elaborado este documento para cumplir con lo establecido por el Gobierno Nacional en la Ley 1474 de 2011. Esta ley indica que cada entidad del Orden Nacional debe crear anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que identifique los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, así como los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Nuestro objetivo es brindar una atención de calidad que satisfaga las expectativas de los ciudadanos y se ajuste a las políticas institucionales. La Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar - Alimentos para Aprender (en adelante UApA) busca cumplir con estándares de calidad en la prestación del servicio, siendo oportunos, incluyentes, eficaces, igualitarios y satisfactorios.

Este protocolo ha sido diseñado como orientación para los servidores públicos de la UApA, tanto el personal de planta como los contratistas, basado en principios fundamentales para prestar servicios, ya sea en nuestras instalaciones o en el desarrollo de funciones en territorio.

2. Objetivo

Garantizar una atención al ciudadano de alta calidad que cumpla con las expectativas de la comunidad y se alinee con las políticas institucionales, a través de la implementación de estrategias que aborden la lucha contra la corrupción y mejoren los procesos de atención ciudadana, promoviendo la eficiencia, inclusión, igualdad y satisfacción en la prestación de nuestros servicios, tanto en nuestras instalaciones como en actividades realizadas en el territorio.

3. Alcance

Este protocolo contiene las instrucciones básicas, métodos y procesos para atender al ciudadano a través de los canales de la UApA y en los espacios destinados para el desarrollo de funciones en el territorio, como asistencia técnica o interacción entre los servidores públicos de la entidad y los grupos de interés, implementando una estrategia adecuada para mejorar y facilitar la comunicación en ambas direcciones, lo que significa que pueden utilizarse en cualquier momento durante la interacción con los ciudadanos, sin importar el cargo que se ocupe.

4. Términos y definiciones

- **Atributos de servicio:** Se refieren a las cualidades o características que tiene un servidor público para brindar el servicio.

Pública

- **Calidad:** Se trata de qué tan bien se cumplen los requisitos, donde un requisito es una "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria" (según la norma de calidad iso 9000-9001).
- **Canales de atención:** Son los medios y lugares que los ciudadanos utilizan para llevar a cabo trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con las actividades de las entidades de la administración pública y del estado en general.
- **Canal presencial:** Es el espacio físico donde los ciudadanos interactúan en persona con los servidores públicos para llevar a cabo trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con las entidades y el estado. ejemplos de este canal son las oficinas de atención, los centros integrados de servicios y otros lugares destinados por las entidades para la atención ciudadana.
- **Canal telefónico:** Es el medio que permite la comunicación en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de redes de telefonía fija o móvil. a través de este canal se pueden realizar trámites, obtener servicios, recibir información, orientación o asistencia. este canal incluye los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.
- **Discapacidad:** Es un término general que engloba deficiencias, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación de una persona. las deficiencias son problemas que afectan a una parte del cuerpo o a una función; las limitaciones en la actividad son dificultades para llevar a cabo acciones o tareas, y las restricciones en la participación son problemas para involucrarse en situaciones importantes (según la definición de la organización mundial de la salud).
- **Cognitiva:** Se refiere a una limitación significativa en el funcionamiento intelectual, como el razonamiento, la resolución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
- **Enanismo o talla baja:** Es un trastorno de crecimiento de origen hormonal o genético que resulta en una altura menor que la de otros individuos de la misma especie y raza.
- **Física o motora:** Se trata de una limitación en el movimiento, que puede implicar la ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.
- **Mental:** Se refiere a una alteración bioquímica que afecta cómo una persona piensa, siente, su estado de ánimo, su capacidad para relacionarse con otros y su comportamiento.
- **Múltiple:** Se presenta cuando una persona tiene más de una deficiencia sensorial, física o mental.
- **Visual:** Implica una pérdida o reducción en la capacidad de ver.
- **Auditiva:** Se refiere a la pérdida o reducción en la capacidad auditiva.
- **Sordoceguera:** Es una discapacidad que surge de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.
- **Protocolo de servicio:** Es una guía o manual que contiene instrucciones fundamentales para ayudar al servidor público a interactuar con los usuarios, con el objetivo de lograr una gestión más efectiva y un mejor manejo en el uso de un canal específico.

Pública

5. Canales de atención

La UApA, ofrece diferentes medios de atención para atender e informar a los grupos de interés.

Los siguientes son los canales que se ponen a disposición:

Canal	Medio	Dirección/ Nombre / Usuario	Horario de atención
Presencial	Recepción de PQRSD	Calle 24 N 7 - 43 Piso 15 Edificio 7/24 Bogotá - Colombia	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua
	Ventanilla		
Telefónico	Línea en Bogotá	+601 4414222	
Virtual	Correo institucional PQRSD	atencion@uapa-pae.gov.co	La recepción de PQRSD por correo electrónico está disponible 24 horas. Las PQRSD que son radicadas por este medio se atenderán de acuerdo con los tiempos de ley.
	Correo institucional Transparencia	soytransparente@uapa-pae.gov.co	La recepción de denuncias por corrupción por correo electrónico está disponible 24 horas. Las denuncias que son radicadas por este medio se atenderán de acuerdo con los tiempos de ley.
	Correo institucional Notificaciones	notificacionesjudiciales@uapa-pae.gov.co	La recepción de notificaciones judiciales por correo electrónico está disponible 24 horas. Las notificaciones judiciales que son radicadas por este medio se atenderán de acuerdo con los tiempos de ley.
	Página WEB	https://www.alimentosparaaprender.gov.co/peticiones-quejas-reclamos	El mecanismo de atención electrónica está disponible en el Portal Institucional las 24 horas.

5.1 Atributos del buen servicio:

En la UApA, el servicio de atención al ciudadano se enfoca en ofrecer una atención de calidad, brindando la posibilidad a los ciudadanos de presentar y consultar sus requerimientos relacionados con los servicios que se ofrecen. El servicio de atención al ciudadano se guía por los siguientes atributos:

Pública

Confiable: La información que se proporciona es segura y proviene de personas en las que los ciudadanos pueden confiar. Los documentos que se entregan tienen vigencia y no están sujetos a discusión o reservas.

Amable: Los servidores públicos atienden a los usuarios de manera respetuosa, gentil y honesta, mostrando consideración por su situación particular.

Digno: Se brinda el servicio a todos los ciudadanos de la mejor manera posible, sin importar su posición o condición humana.

Efectivo: El servicio responde a las necesidades y solicitudes de los grupos de interés.

Oportuno: La atención se proporciona en el momento adecuado y en el tiempo establecido.

Actual: La información que se entrega está actualizada y responde a las necesidades actuales de los usuarios.

Adaptable: La atención se ajusta a las necesidades cambiantes y a los diversos públicos para que los ciudadanos se sientan cómodos.

Solidario: La UApA quiere que los ciudadanos se sientan importantes y que su inquietud será atendida de la mejor manera posible.

Responsable: Los servidores públicos están completamente preparados para brindar información relevante y serán responsables en la atención a las solicitudes de los ciudadanos.

Incluyente: Se ofrece servicio de calidad a todos los ciudadanos sin distinción ni discriminación.

Un buen servicio va más allá de simplemente responder a las solicitudes de los ciudadanos (peticiones, quejas, reclamos o solicitudes de información); debe satisfacer a quienes lo reciben. Para lograr esto, es importante comprender las necesidades de los usuarios, lo que implica escuchar al ciudadano y entender bien lo que necesitan y solicitan.

Los ciudadanos necesitan información y valoran que se les brinde 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. Por lo tanto, los servidores públicos deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones definidos para responder las solicitudes de los ciudadanos. Esto ayudará a brindar una atención uniforme y efectiva.
- Conocer los servicios que ofrece la entidad, incluyendo cualquier novedad o tema actual que pueda afectar la atención durante su turno. Esto te permitirá estar preparado para responder de manera adecuada.
- Seguir el procedimiento establecido, es decir, el conducto regular, para aquellos temas que no pueda resolver directamente. Si encuentra dificultades para responder debido a falta de información, información

Pública

incompleta o errónea, es importante que lo comunique a su jefe inmediato para que pueda abordar la situación de manera adecuada y resolver la solicitud de fondo.

- Un servidor público nunca debe aceptar pagos, regalos o favores a cambio de brindar un buen servicio al ciudadano. Hacerlo va en contra de los principios del buen servicio y además puede acarrear responsabilidad penal y disciplinaria.
- Es importante cumplir con el horario de trabajo. Si es posible, llegar al punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de comenzar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y estar al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Preste el 100% de su atención completa y exclusiva a la persona con la que está interactuando durante todo el tiempo del contacto.
- Proporcione retroalimentación al interlocutor sobre las actividades realizadas en su solicitud. Los últimos segundos de la atención serán importantes para cerrar de manera satisfactoria el servicio.
- Permanezca en su puesto de trabajo. Si tiene que salir por un corto período, asegúrese de que algún compañero lo supla durante su ausencia.
- Preguntar al interlocutor: "¿Le puedo ayudar en algo más?
- Agradezca al interlocutor por brindarle la oportunidad de servirle y por su visita. Reitere su disposición y de la entidad para servirle en futuras ocasiones.

Para brindar un mejor servicio durante la atención, ten en cuenta estos consejos adicionales:

- **Cuide el tono de voz:** Proyecte al hablar una imagen positiva que demuestre disposición para ayudar. Hable con energía y seguridad, pero evite ser monótono.
- **Pronuncie claramente:** Asegúrese de vocalizar bien y no omitir letras al hablar. Respire tranquilamente para expresarse con claridad.
- **Controle la velocidad:** Hable a un ritmo adecuado para que el interlocutor comprenda el mensaje sin dificultad.
- **Modere el volumen:** No es necesario elevar la voz si pronuncia correctamente. Mantenga un volumen moderado.
- **No consuma alimentos o bebidas:** Por respeto y seguridad, evite comer o beber en el puesto de atención.
- **Cuide su presentación**: La imagen personal influye en la percepción del ciudadano. Mantenga una buena apariencia, adecuada para el rol que desempeña y el carné institucional siempre deberá estar visible.
- **Comportamiento profesional:** Evite actividades que distraigan o incomoden al ciudadano, como comer, maquillarse o hablar con compañeros mientras atiende.

5.2Actitud

Pública

La UApA espera que los servidores públicos que atienden a los ciudadanos tengan una actitud de servicio, lo que significa escuchar atentamente, ponerse en el lugar del otro y entender sus necesidades y solicitudes. No se trata solo de pensar en el ciudadano, sino como el ciudadano, reconociendo que cada persona tiene su propia perspectiva y necesidades específicas, y merece un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo sin interrumpir mientras habla.
- Ir más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.
- Ser creativo para brindar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

Un servidor público dejará una buena impresión en el ciudadano si:

- Comprende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Le brinda orientación clara y precisa.
- Lo atiende con amabilidad y rapidez.

Por el contrario, el ciudadano tendrá una impresión negativa si:

- Es tratado de manera arrogante, desinteresada o condescendiente.
- Tiene que esperar innecesariamente sin recibir una explicación por las demoras.
- El servidor no cuenta con la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

5.3 Atención a personas alteradas

Aunque brindar un buen servicio es lo usual, si un usuario se muestra grosero o violento, también se le puede pedir respeto de manera amable. Si el ciudadano continúa con esa actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y permitir que él maneje la situación.

En muchas ocasiones, los ciudadanos llegan a las entidades públicas con sentimientos de inconformidad, confusión, enojo o furia, a veces debido a la falta de información. En estos casos, se recomienda:

- Durante la atención al ciudadano, es importante mantener una actitud amigable y mirarle a los ojos. Evite mostrar agresividad en tus palabras, gestos o postura corporal.
- Permítale al ciudadano expresarse y desahogarse sin interrumpirlo ni discutir con él. No juzgue su estado de ánimo ni le pida que se calme.

Pública

- Recuerde que la queja se refiere al servicio, no a usted como persona, así que no tome las cosas de manera personal.
- Mantenga la calma en todo momento, ya que, si usted se mantiene tranquilo, es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuide el tono de su voz, muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Utilice frases empáticas como "lo entiendo", "le ofrezco una disculpa", "claro que sí", para mostrar que comprende su malestar.
- Si es posible, ofrezca alternativas de solución y comprométase solo con aquello que puedas cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informe a su jefe inmediato para encontrar una solución adecuada.

5.4 Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

El lenguaje es la forma en que expresamos nuestras necesidades y experiencias como seres humanos. Aquí presentamos algunas recomendaciones para hablar con los ciudadanos de manera efectiva:

- Utilice un lenguaje respetuoso, claro y sencillo al interactuar con los ciudadanos. Frases corteses como "Con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?" siempre son bien recibidas.
- Evite el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. Si es necesario utilizar una sigla, asegúrese de aclarar su significado.
- Llame al ciudadano por el nombre que él utiliza, aunque sea diferente al que aparece en su cédula o en la base de datos de la entidad.
- Evite tutear al ciudadano y el uso de términos informales como "Mi amor" o "Corazón". Para dirigirse a él, use "Señor" o "Señora" seguido de su apellido.
- Evite respuestas cortantes del tipo "Sí" o "No", ya que pueden parecer frías y apresuradas.
- La expresividad facial también es importante. No es necesario sonreír forzadamente, pero mirar al interlocutor a los ojos demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser educado y cortés, en sintonía con el trato verbal.
- Seleccione cuidadosamente las palabras que va a utilizar y evite palabras complicadas. Use términos sencillos que faciliten al ciudadano entender lo que quiere transmitir.
- Mantenga una postura relajada durante la atención al ciudadano. Mantenga la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, evitando posturas rígidas o forzadas.

5.5 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa.

Pública

A veces no es posible dar al ciudadano la respuesta que el ciudadano espera. En estos casos, es importante comunicar la negativa de manera clara y directa, pero también ofreciendo las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón detrás de la decisión. Aquí te presentamos algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Brinde información detallada: Ofrezca todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano entienda por qué no se puede satisfacer su solicitud.
- Escuche activamente: Asegúrese de escuchar al ciudadano con atención y empatía. Esto puede ayudar a que se sienta comprendido, aunque la respuesta sea negativa.
- Ofrecer alternativas, si es posible: Si existen opciones o soluciones alternativas, explíquelas al ciudadano para que sepa que se ha considerado su solicitud.
- Mantenga la calma y la cortesía: Aunque la respuesta sea negativa, mantenga una actitud amable y respetuosa en todo momento.
- Recuerde que comunicar una negativa de forma clara y considerada puede ayudar a que el ciudadano comprenda la situación y se sienta escuchado.

5.6 Atención de reclamos

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

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

6. Protocolo de atención presencial en las instalaciones de la UApA y en territorio.

Este canal atención permite la interacción en persona entre los servidores públicos de la Unidad y las personas interesadas. Esto puede ocurrir tanto en las instalaciones de la Unidad como en visitas relacionadas con la gestión institucional, como asistencia técnica en territorio, visitas a Instituciones Educativas (IE) o espacios de diálogo. A

Pública

través de este canal, las partes pueden realizar consultas, llevar a cabo controles sobre los servicios ofrecidos, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el trabajo de la UApA.

6.1 Recomendaciones generales

6.1.1 Presentación de los puestos de trabajo dentro de las instalaciones de la UApA

El cuidado y la apariencia de nuestros espacios de trabajo tienen un impacto importante en la percepción del ciudadano. Por eso, es fundamental mantenerlos limpios, ordenados y libres de elementos innecesarios.

- Mantenga el escritorio en perfecto orden y limpieza. Se recomienda llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada ya que puede ser útil para organizarlo.
- Guarde sus pertenencias personales, como carteras o maletines, fuera de la vista del ciudadano.
- Evite elementos distractores en el puesto de trabajo, como radios, revistas, fotos, adornos o juegos.
- No comer en el puesto de trabajo, y evite mostrar alimentos o bebidas frente al ciudadano.
- Archive los documentos de manera oportuna, especialmente si son temporales.
- Asegúrese de que la papelera de basura no esté a la vista y no esté desbordada.
- Antes de empezar la jornada laboral, revise los utensilios necesarios para realizar la atención y asegúrese de contar con el soporte, cantidad o carga adecuada.
- El personal de aseo deberá limpiar y asear el piso y las áreas de servicio al ciudadano antes del inicio de la jornada laboral.
- Siguiendo estas recomendaciones, se logrará un ambiente limpio y ordenado, lo que contribuirá a brindar un mejor servicio al ciudadano.

6.1.2 Presentación personal para la atención de ciudadanos en las instalaciones de la UApA y en territorio.

Es importante que la identificación institucional, como el carné institucional y la dotación con logos de la entidad, esté siempre limpia y visible, ya que esto afecta la percepción del ciudadano sobre la UApA y sus servidores públicos.

- Mostrar un comportamiento que refleje la importancia de las necesidades del ciudadano, evitando cualquier acción que pueda hacerle pensar que no son relevantes.
- La expresividad en el rostro es esencial. Mirar a los ojos y sonreír al ciudadano demuestra interés genuino en atenderlo.
- Adapte su voz y lenguaje a cada situación y vocalice de forma clara para que la información sea fácil de entender.

Pública

- Adopte una postura adecuada, manteniendo la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, evitando posturas rígidas o forzadas.

6.2 En el contacto inicial

Es fundamental que la persona encargada de la atención en presencial en las instalaciones de la Unidad esté familiarizada con la ubicación de los baños, las salidas de emergencia y los puntos de acceso restringidos para los ciudadanos, esto garantizará la seguridad de la información. También debe conocer los procedimientos para manejar situaciones de emergencia.

Este tipo de atención inicia cuando el usuario o ciudadano ingresa a las instalaciones de la Unidad o cuando se encuentra en el territorio, y su primer contacto es con la persona asignada para brindar el servicio. En este caso, el servidor público debe:

- Hacer contacto visual con el ciudadano y sonreír, mostrando amabilidad y evitando mirar con desconfianza.
- Saludar con un "Buenos días" o "Buenas tardes".
- Presentarse amablemente siguiendo esta fórmula:
- Para atención en las instalaciones de la Unidad: "Buenos días (tardes), Bienvenido a la Unidad de Alimentos para Aprender, mi nombre es (nombre y apellido...). ¿En qué puedo ayudarle?"
- Para atención en el territorio: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido...), estoy encargado de realizar la asistencia técnica en …(describir específicamente la función en el territorio). ¿En qué puedo ayudarle?"
- Preguntar al ciudadano su nombre y dirigirse a él como "Señor" o "Señora". Si es en el territorio, use el título del cargo del ciudadano, por ejemplo, alcalde, alcaldesa, secretario, profesor, rector, gobernador, según corresponda.
- Usar los primeros 30 segundos para sorprender positivamente al ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Dedicar toda su atención exclusivamente al ciudadano durante el tiempo del contacto.
- Hay que confirmar que entienden su necesidad con frases como: "Entiendo que usted requiere...".
- Responder a sus preguntas y proporcionarle información clara y precisa, evitando que tenga que presentar una solicitud de información, garantizando la información desde el primer contacto.
- Trabajar para garantizar la satisfacción del ciudadano, mostrando entusiasmo y amabilidad.

6.3 En el desarrollo del servicio

- Atención por completo en el ciudadano al que se está atendiendo y escuchándolo con interés.

Pública

- Asegurarse de entender lo que necesita, puede decir algo como: "Entiendo que usted necesita...".
- Responda a las preguntas del ciudadano proporcionando información clara y precisa para ayudarle.

6.3.1 Retiro del puesto de trabajo o de la reunión en territorio

Si estás ayudando a alguien en el trabajo o en una reunión fuera de la oficina y necesitas alejarte por un momento, aquí hay algunas pautas a seguir:

Explicación y estimación de tiempo: Antes de irte, explícale al ciudadano por qué debes irte y trata de darle una idea de cuánto tiempo podría tomar. Esto ayudará a reducir cualquier incertidumbre.

Pedir permiso: Pide permiso antes de retirarte. Puedes decir algo como "¿Le importaría si me retiro por un momento?" y esperar su respuesta.

Agradecimiento por esperar: Cuando regreses, muestra aprecio por su paciencia. Puedes decir "Gracias por esperar" para que se sienta valorado.

Si el asunto que el ciudadano plantea no puede resolverse en ese momento o si otro colega debe atenderlo, asegúrate de hacer lo siguiente:

Remitir a la persona correcta: Si no eres la persona adecuada para resolver el problema o si alguien más debe atenderlo, indica al ciudadano quién puede ayudarlo y dónde encontrarlo.

Informar a tu colega: Si estás pasando el asunto a otro compañero, asegúrate de darle a tu colega toda la información necesaria sobre el asunto y el nombre del ciudadano.

Si no puedes resolver la solicitud del ciudadano de inmediato, aquí hay algunos pasos a seguir:

Explicar la demora: Comunica al ciudadano por qué la solicitud está tomando más tiempo del esperado.

Fecha y entrega de respuesta: Infórmales cuándo pueden esperar recibir una respuesta y cómo se les entregará. Asegúrate de ser preciso para que el ciudadano no tenga que regresar innecesariamente.

6.4 En la finalización del servicio

Dar indicaciones para tareas pendientes: Si queda alguna tarea pendiente después de la atención, asegurarse de explicar los siguientes pasos a seguir por parte del ciudadano, esto incluye mencionar quién hará qué y cuándo.

Revisar y seguir compromisos: Si hay compromisos específicos que se acordaron durante la atención, revisarlos y si es necesario y asegurar de darle seguimiento.

Pública

Cierre satisfactorio en los últimos 30 segundos: Aprovechar los últimos 30 segundos para entregar un resultado satisfactorio y finalizar la interacción con una despedida amable.

Pregunta para mayor ayuda: Como norma general, preguntar: "¿En qué más puedo ayudarte?" Esto muestra su disposición para continuar brindando asistencia.

Despedida cordial y personalizada: Al despedirse, sonreír y utilizar el nombre del usuario. Agregar "Sr." o "Sra." si es apropiado, o si conoce su cargo, usarlo para una despedida más personalizada.

6.5 Atención preferencial

6.5.1 Atención prioritaria a grupos especiales

Esta es la atención que se ofrece principalmente a personas en situaciones específicas, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, personas en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas con discapacidad y personas de baja estatura.

Orientación en la sala de espera: Una vez que estas personas ingresen a la sala de espera, el servidor público debe guiarlos para que se ubiquen en las áreas designadas para ellos. La atención dentro de este grupo se realiza siguiendo el orden de llegada.

Atención a niños, niñas, jóvenes y adolescentes: Es importante recordar que los niños, niñas y adolescentes pueden tener solicitudes, quejas o reclamos relacionados con sus asuntos particulares. Estos pueden expresar sus inquietudes directamente.

6.6 En caso de atención presencial

Atención prioritaria en el turno: Tienen preferencia en el orden de atención sobre otros ciudadanos.

Seguir el guión y procedimiento de la Unidad: Es importante seguir el guion y procedimiento definido por la Unidad para atender a este grupo de personas.

Escuchar atentamente y trato reservado: Escuchar con atención y dar un trato especial a sus solicitudes o quejas.

Evitar expresar dudas o incredulidad: En lugar de dudar o mostrar desconfianza en lo que un niño o adolescente dice, es mejor hacer preguntas para entender.

Llamarlos por su nombre: Usar sus nombres al dirigirse a ellos y no apodos como "chiquito" o "mijito", entre otros.

Pública

Lenguaje claro y adecuado a su edad: Es necesario hablarles en un lenguaje claro que se adapte a su edad.

6.6.1 Personas en situación de vulnerabilidad y con enfoque diferencial

En este grupo se identifican: personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema, grupos que pertenecen a pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales pueblos gitanos y personas LGBTQI.

6.7 Personas que pertenecen a las comunidades indígenas

El servidor público de la Unidad, siguiendo el respeto y las directrices proporcionadas en este documento, debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español. En caso contrario, grabar la solicitud del ciudadano en su lengua nativa y solicitar asistencia especializada para la traducción. Determinar si la persona está acompañada por alguien que hable español y pueda traducir su solicitud
- Si ninguna de estas opciones es viable, se debe solicitar a la persona que utilice gestos o señas para explicar su solicitud. Aunque puede ser un proceso que lleve tiempo, requerirá paciencia y una actitud de servicio. Este mismo enfoque debe aplicarse al solicitar documentos.

6.8 Personas con discapacidad

Es fundamental que los(las) funcionarios(as) de la UApA tengan en cuenta estas recomendaciones al interactuar con ciudadanos que tienen discapacidades y/o al recibir sus solicitudes de información:

- Familiarizarse con los diferentes tipos de discapacidad.
- Tratar a las personas adultas con discapacidad con respeto, evitando hablarles en tono infantil o hacer gestos condescendientes.
- Mirar al ciudadano de manera natural y evitar cualquier acción que pueda hacerlo sentir incómodo, como risas inapropiadas, miradas insinuantes o comentarios irrespetuosos.
- Antes de brindar ayuda, preguntar: “¿Desea asistencia? ¿Cómo puedo colaborarle?”
- Cuando la persona esté acompañada, permitir que sea ella quien decida si desea realizar la gestión directamente o si prefiere que lo haga su acompañante.
- Tener precaución con el lenguaje utilizado. Algunas palabras pueden resultar ofensivas, y las personas con discapacidad podrían sentir que se menosprecian sus capacidades y dignidad.
- Evitar términos diminutivos para describir la discapacidad, como "cieguito(a)", "sordito(a)", "cojito(a)", etcétera.

Pública

- No usar términos despectivos como "minusválido", "inválido", "discapacitado", "lisiado", "sordomudo", "tatareto", "tuerto", "anormal", "invidente", "mongólico", "retardado", "retrasado mental", ni frases como "condenado a una silla de ruedas", "limitado a una silla de ruedas", "sufre esquizofrenia", "defecto de nacimiento", "padece sordera", "afectado por polio", "víctima de...", y cualquier otro término o frase que atente contra la imagen y capacidades de las personas con discapacidad. El término correcto es "personas con discapacidad".

La UApA se compromete a atender a las personas con discapacidad y ha implementado medidas para hacer accesibles tanto sus espacios como sus canales de comunicación, con el objetivo de eliminar obstáculos en la interacción con los grupos que tienen discapacidades. A continuación, presentamos las acciones tomadas para mejorar la atención a este grupo:

6.9 Accesibilidad en el espacio

- Se permite la entrada de perros guías, sillas de ruedas y otras ayudas de movilidad.
- Los accesos al Edificio 7/24, ubicado en la Calle 24 N 7 – 43, Piso 15, están diseñados para que todos los usuarios puedan ingresar cómodamente. Las medidas incluyen:
- Rampas y puertas amplias para permitir la entrada de sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad.
- Ascensores espaciosos para facilitar el acceso y salida de personas que usan sillas de ruedas u otros medios de apoyo en su movilidad.
- Baños adaptados para personas con discapacidad.
- En el piso 15, donde se encuentra el punto de atención presencial, se han dispuesto amplios espacios para garantizar la entrada y desplazamiento de personas con discapacidad que utilicen sillas de ruedas u otros apoyos.
- La puerta de entrada tiene el tamaño y el espacio adecuados para que las personas con discapacidad puedan acceder sin dificultad.

6.10 Personas LGBTI

- Mantener un trato respetuoso en todo momento, evitando chistes o comentarios que puedan resultar ofensivos para las personas LGBTI.
- Adoptar una actitud que genere confianza en las personas LGBTI, para que se sientan valoradas, respetadas y atendidas de manera eficaz.
- Tener en cuenta que las personas LGBTI son quienes deciden si quieren revelar su identidad de género.
- Preguntar a la persona cómo prefiere que la llamen, respetando su autoidentificación y su elección de nombre.

Pública

7. Protocolo de atención telefónica

Este canal de comunicación facilita la interacción en directo entre el servidor público y el ciudadano, utilizando las redes de telefonía fija o móvil. Forman parte de este canal los teléfonos fijos de la entidad y los sistemas de conmutación. A través de la atención telefónica, es fundamental ofrecer un servicio rápido, con información precisa, eficaz y amigable. Tener en cuenta que su actitud también se refleja en cómo nos perciben a través del teléfono.

7.1 Recomendaciones generales

- Asegúrese de mantener el micrófono a unos 3 centímetros de tu boca. Eliminar cualquier objeto de la boca que pueda dificultar su habla, como bolígrafos, dulces o chicles.
- Cuando responda una llamada, procurar ser amable y respetuoso. Recuerde que su actitud se percibe también a través del teléfono.
- Adopte una postura relajada y natural. Su voz refleja su comportamiento. Si no utiliza una diadema, sostener el auricular con la mano opuesta a la que usa para escribir, así tendrá la mano libre para tomar notas o acceder a la computadora y buscar información para el ciudadano.
- Familiarizarse con todas las funciones del teléfono.
- Asegúrese de tener información actualizada sobre los servicios de la Unidad, las áreas responsables y los contactos.
- Evite hablar con otras personas mientras atiende una llamada de ciudadanos o usuarios que buscan información.
- Recuerde que a través de la voz puede obtener información valiosa incluso sin contacto visual.
- Siga los guiones preestablecidos al responder.
- Escuche con atención y tome nota de los puntos importantes.
- Espere a que el ciudadano termine de hablar antes de responder, sin interrumpir, siguiendo el guion previsto.
- Tenga a mano una lista de las extensiones a las que podría transferir llamadas.
- Su tono de voz es importante; a través de la línea telefónica, proyecte una imagen y refuerce el mensaje.
- Asegúrese de pronunciar claramente las palabras, sin dejar ninguna letra sin articular. Respire pausadamente para que sus palabras se entiendan bien.
- Ajuste ligeramente la velocidad de habla al teléfono, haciéndola un poco más pausada que en persona.
- Tono de Voz: Cuando se habla por teléfono, la manera en que se dicen las palabras va creando una imagen al ciudadano permitiendo así el fortaleciendo del mensaje que se quiere dar.
- Vocalización: Es importante articular cada palabra con claridad y sin omitir ninguna letra. Respirar de manera tranquila para hablar con claridad.

Pública

- Velocidad: Hablar despacio por teléfono ayuda a una mejor comprensión, siendo un poco más pausado que en persona.

7.2 En el contacto inicial

Es esencial saludar primero, por ejemplo, con "Buenos días" o "Buenas tardes". Luego, menciona el nombre de la unidad y del servidor(a) público(a), ofreciendo ayuda con frases como: "¿En qué puedo ayudarle?"

7.3 En el desarrollo del servicio

- Escuche atentamente lo que el ciudadano necesita, incluso si la solicitud no es de su área de competencia.
- Si puede resolver la solicitud, brinde la información completa y asegúrese de que el ciudadano le comprenda y quede satisfecho.
- Si la solicitud no es de su competencia, explíquele amablemente que transferirá la llamada al área correspondiente o proporcione el número de teléfono en donde pueda obtener la información.
- Si debe transferir la llamada a otra área, pida al usuario que espere unos momentos en línea mientras haces la conexión con la persona adecuada. Marca la extensión, espera a que respondan y avisa que transferirás la llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) relacionada con (resumen del asunto), y luego realiza la transferencia.
- Nunca transfiera una llamada sin asegurarse de que alguien atenderá. Es frustrante para el usuario ser transferido a una extensión sin respuesta.
- Si marca la extensión y no obtiene respuesta, vuelva a llamar al ciudadano, tome sus datos como nombre, número de teléfono y correo electrónico, y explíquele que se comunicará con el responsable del tema para devolverle la llamada o ponerse en contacto a través de la información proporcionada.

7.4 En la finalización del servicio

- Si ha tomado un mensaje para otro servidor público, asegúrese de informarle y confirmar si el ciudadano recibió la devolución de llamada con la información necesaria.
- Asegúrese de que el ciudadano haya entendido la información proporcionada y pregúntele si hay algo más en lo que le pueda ayudar.
- Proporcione una actualización al ciudadano sobre las próximas acciones, si alguna tarea aún está pendiente.
- Despídase con amabilidad, utilizando su nombre.
- Permítale al ciudadano colgar primero.

Pública

8. Protocolo de atención virtual

Este canal agrupa todos los métodos de atención al ciudadano que se brindan a través de tecnologías de información y comunicación, como la atención electrónica de PQRSD (formulario) y el correo electrónico.

8.1 Recomendación general

- Cuide el uso de su cuenta de correo electrónico, no comparta su acceso con terceros.
- Utilice el correo institucional solo para asuntos relacionados con el trabajo y evite enviar cadenas o mensajes que puedan perjudicar a la Unidad.
- Siga el protocolo establecido por la Unidad para usar plantillas y firmas en los correos.
- Imprima los correos solo si es absolutamente necesario, como en casos donde se requiera una copia en papel.
- Responda solo a los mensajes que llegan a la cuenta institucional y no a correos personales. Si los ciudadanos envían solicitudes a los correos personales o institucionales de los servidores públicos de la Unidad, reenvíelas a atencion@uapa-pae.gov.co para atenderlas según los lineamientos institucionales para las PQRSD y que queden registradas en el sistema.
- Evalúe si la solicitud es de competencia de la Unidad; si no lo es, traslade la solicitud y notifiqué al ciudadano.

8.2 En el desarrollo del servicio

- En el campo "Asunto", defina claramente el tema del mensaje.
- En el campo "Para", coloque al destinatario principal.
- Use "CC" (con copia) para informar a quienes deben saber sobre el mensaje.
- Cuando responda, verifique si todos los destinatarios de la copia necesitan la respuesta.
- Inicie el correo con frases como "Según su solicitud de fecha…" o "En respuesta a su solicitud de fecha…" para contextualizar.
- Escriba de manera impersonal.
- Sea conciso y divida en párrafos si el mensaje es largo.
- Evite líneas de más de 80 caracteres, y no use mayúsculas sostenidas, negritas ni signos de exclamación sin necesidad.
- Responda todas las preguntas del ciudadano de manera clara y precisa.
- Adjunte documentos considerando la compatibilidad y tamaño para que los destinatarios puedan abrirlos.

Pública

8.3 En la finalización del servicio

- Asegúrese de que su firma incluya sus datos para que el ciudadano pueda contactarle si es necesario, como cargo, teléfono, correo y página web institucional.
- Revise el mensaje antes de enviarlo para evitar errores que afecten la imagen de la Unidad.
- Siga los procedimientos de aprobación si es necesario.

9. Derechos y deberes de los ciudadanos

9.1 Derechos de los ciudadanos

Los ciudadanos, respaldados por este documento, poseen y gozan de los siguientes derechos en relación con los servicios proporcionados por la Unidad de Alimentos para Aprender (UApA):

- Recibir los servicios que ofrece la UApA según la normativa vigente.
- Obtener información sobre los servicios disponibles y los requisitos necesarios para acceder a ellos.
- Conocer los costos económicos de los servicios recibidos.
- Exigir la confidencialidad de la información vinculada a su proceso.
- Recibir información completa y comprensible, ya sea verbal o escrita, sobre su solicitud.
- Presentar diversas PQRSD en forma verbal o escrita, utilizando cualquier medio tecnológico o electrónico disponible, sin requerir un representante legal, y recibir respuestas oportunas y efectivas dentro de los plazos legales.
- Recibir atención especial y preferencial si son personas con discapacidad, niños, adolescentes, mujeres embarazadas, adultos mayores, o en general, si están en una situación vulnerable, en conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Acceder a servicios y trato igualitario, sin sufrir discriminación por ningún motivo. Conocer, excepto en casos de reserva legal, el estado de cualquier procedimiento o trámite, y obtener copias a su propio costo de los documentos pertinentes. Exigir el cumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones administrativas.

9.2 Deberes de los ciudadanos:

En relación con los servicios de la UApA, los ciudadanos tienen las siguientes responsabilidades individuales.

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Actuar de buena fe, evitando demoras injustificadas en los procedimientos, proporcionando información veraz y no presentando documentos o afirmaciones falsas o temerarias, entre otros comportamientos.

Pública

- Familiarizarse con los requisitos, procesos y condiciones del servicio.
- Cuidar las instalaciones de la UApA y colaborar en su mantenimiento mientras interactúan en ellas.
- Cumplir con las normas y procedimientos de acceso y uso de los derechos otorgados por este documento.
- Tratar al personal de la Unidad con respeto.
- Proporcionar información completa cuando sea solicitada por la Unidad para garantizar la prestación adecuada de los servicios.

10. Lenguaje claro en comunicaciones escritas

¿Cómo comunicar e informar en lenguaje claro?

La UApA sigue las pautas establecidas en la guía de lenguaje ciudadano desarrollada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Esta guía presenta cuatro pasos esenciales para transformar el lenguaje técnico utilizado por las entidades gubernamentales en un lenguaje comprensible y claro para los ciudadanos. Estos pasos deben aplicarse en todas las interacciones a través de los canales designados:

- En primer lugar: identificar los temas o contenidos que se desean comunicar y determinar quiénes serán los receptores de la información.
- En segundo lugar: relacionar los conceptos con la realidad y la vida cotidiana del ciudadano, conectándolos con la cultura, la satisfacción de necesidades y la prestación de servicios concretos.
- En tercer lugar: transformar los conceptos técnicos utilizados en la administración pública en un lenguaje claro y simple, proporcionando definiciones fáciles de entender para el ciudadano.
- En cuarto lugar: establecer estrategias de comunicación, identificando los canales y medios adecuados para la interacción.

El factor principal para transmitir un mensaje en lenguaje claro es considerar la audiencia a la que se dirige. Por ello, es fundamental seguir un proceso compuesto por cuatro pasos: organización, redacción, revisión y validación.

- Organizar el contenido de un documento antes de comenzar a redactarlo es esencial, ya que garantiza comprender el propósito del documento y reconocer las necesidades de la audiencia.
- Cuando escriba y componga documentos, preste atención a las oraciones y palabras que elija. Simplifique la estructura de las oraciones y evite el uso de palabras complicadas o innecesarias.
- Una vez finalizado un documento, revíselo varias veces para identificar errores gramaticales u ortográficos, mejorar la organización y la presentación.
- La efectividad de la comunicación se puede medir a través de la retroalimentación y los comentarios proporcionados por la audiencia a la que se dirige.

Pública

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O JUSTIFICACIÓN	FECHA DE CAMBIO
0	Se crea el documento para adopción en el Sistema Integrado de Gestión	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Manuel Fernando Isaza González	Ana Yaneth Jiménez Pinzón Jorge Andrés Rodríguez Parra	Jorge Andrés Rodríguez Parra
Cargo: Contratista Subdirección de Gestión Corporativa.	**Cargo:** Asesora Jurídica Encargada de las funciones de la Subdirección de Gestión Corporativa y Asesor de Planeación.	**Cargo:** Asesor de Planeación
Fecha: 26/12/2023	**Fecha:** 28/12/2023	**Fecha:** 03/01/2024

Pública