

## PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

### INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA

UMAYOR

**Norma Cecilia Román**

Coordinador de Gestión Documental

Equipo de Apoyo

**María Alejandra Verbel Solar**

Cartagena – Bolívar

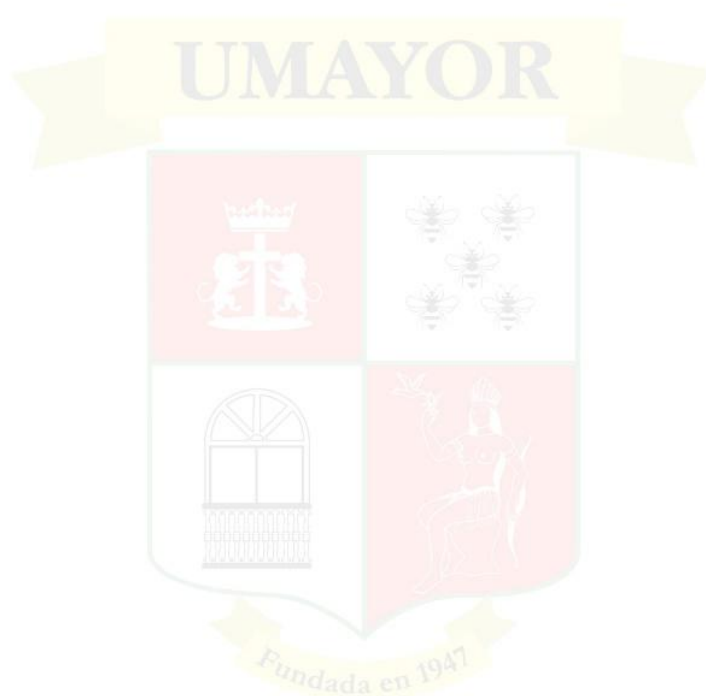
Fundada en 1947



## Contenido

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| <b>1. INTRODUCCIÓN</b>                                       | 4  |
| <b>2. OBJETIVO</b>                                           | 5  |
| <b>3. ALCANCE</b>                                            | 5  |
| <b>4. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b>       | 5  |
| 4.1.1 Atributos del buen servicio                            | 6  |
| 4.1.2 Lenguaje claro                                         | 8  |
| 4.1.2.1 LENGUAJE VERBAL                                      | 10 |
| 4.1.2.2 LENGUAJE NO VERBAL                                   | 12 |
| 4.1.3 Atención de reclamos                                   | 13 |
| 4.1.4 Canal escrito                                          | 14 |
| 4.1.5 Canal telefónico                                       | 15 |
| 4.1.6 Canal Virtual                                          | 16 |
| 4.1.7 Canal presencial                                       | 16 |
| <b>5. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>                     | 17 |
| 5.1.1 Atención Preferencial                                  | 18 |
| 5.1.2 Adultos mayores y mujeres gestantes                    | 18 |
| 5.1.3 Atención a niños, niñas y adolescentes                 | 18 |
| 5.1.4 Personas en situación de vulnerabilidad                | 18 |
| 5.1.5 Grupos étnicos minoritarios                            | 19 |
| 5.1.6 Personas en condición de discapacidad                  | 19 |
| 5.1.7 Discapacidad Visual                                    | 19 |
| 5.1.8 Discapacidad auditiva, sordera o personas hipoacúsicas | 20 |
| 5.1.9 Atención a personas con sordoceguera                   | 20 |
| 5.2.1 Atención a personas con discapacidad cognitiva         | 20 |
| 5.2.2 Atención a personas con discapacidad mental            | 20 |
| <b>6. SOBRE ACCESIBILIDAD</b>                                | 21 |
| 6.1 Accesibilidad Física                                     | 21 |
| 6.2 Accesibilidad Web                                        | 21 |

|     |                                 |    |
|-----|---------------------------------|----|
| 7.1 | Derechos de los ciudadanos..... | 22 |
| 7.2 | Deberes de los ciudadanos ..... | 22 |
| 8.  | GLOSARIO .....                  | 23 |



## 1. INTRODUCCIÓN

El Protocolo de Servicio al Ciudadano es un documento clave que establece las pautas de comportamiento y atención que deben seguir los servidores y colaboradores públicos al interactuar con los ciudadanos. Este protocolo responde al compromiso del Estado de servir a la comunidad, asegurando una atención oportuna, eficiente y de calidad en la resolución de los requerimientos ciudadanos.

A través del documento Conpes 3785 de 2013, el servicio al ciudadano se consolidó como una política nacional enfocada en la eficiencia administrativa. Su objetivo es mejorar la efectividad, colaboración y rendimiento de las entidades públicas, garantizando a los ciudadanos el acceso oportuno y efectivo a sus derechos en todas las interacciones con el Estado.

Este protocolo se convierte en una herramienta esencial para la implementación de buenas prácticas en el Servicio al Ciudadano dentro de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena. Establece lineamientos claros para tramitar y responder de manera efectiva y oportuna a las solicitudes de los ciudadanos, unificando el trato brindado a través de los diferentes canales de atención de la institución.

El objetivo de este Protocolo es fomentar una cultura de servicio, mejorar la gestión administrativa y promover la estandarización y mejora continua de la calidad en la atención al ciudadano. Además, ofrece un marco de referencia para la formación de los servidores públicos, ayudándoles a enfrentar situaciones complejas y a evitar la improvisación, proyectando seguridad y profesionalismo en cada interacción.

## 2. OBJETIVO

Establecer un protocolo de atención al ciudadano en la Institución Universitaria Mayor de Cartagena que promueva una cultura de servicio, garantizando una atención oportuna, eficiente y de calidad. Este protocolo busca estandarizar los procesos de interacción con los ciudadanos a través de diversos canales, mejorar la formación de los servidores públicos y asegurar la correcta gestión de los requerimientos ciudadanos, evitando la improvisación y fomentando la profesionalidad en cada atención.

## 3. ALCANCE

El Protocolo de Servicio al Ciudadano de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena abarca a todos los servidores y colaboradores públicos involucrados en la atención directa a los ciudadanos, tanto a nivel administrativo como académico. El protocolo establece los lineamientos necesarios para garantizar una atención de calidad y oportuna a través de los diversos canales de comunicación y servicios disponibles.

Este protocolo será de aplicación en todas las áreas y dependencias de la institución que gestionen solicitudes, consultas o trámites de los ciudadanos, y será fundamental para la capacitación continua del personal. Asimismo, buscará unificar los procedimientos de atención, asegurar la transparencia en los procesos y promover la mejora continua en la calidad del servicio brindado.

## 4. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO AL CIUDADANO

El servicio al ciudadano es un proceso fundamental que tiene como propósito garantizar una atención de calidad, eficiente y oportuna en todos los puntos de contacto entre la Institución Universitaria Mayor de Cartagena y los ciudadanos. Se basa en el respeto, la transparencia y la accesibilidad, buscando siempre la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de sus derechos.

Los aspectos clave del servicio al ciudadano son:

- **Accesibilidad:** El servicio debe ser accesible a través de múltiples canales, permitiendo que los ciudadanos realicen consultas y tramiten sus solicitudes de manera cómoda y eficaz.
- **Eficiencia y Oportunidad:** La atención debe ser ágil, resolviendo los requerimientos en el menor tiempo posible sin comprometer la calidad del servicio.
- **Calidad:** La interacción con los ciudadanos debe ser cordial, clara y profesional, promoviendo un ambiente de confianza y seguridad en cada trámite o consulta.

- **Transparencia:** Todos los procesos deben ser claros, con información precisa sobre los procedimientos, tiempos de respuesta y los requisitos necesarios para cada gestión.
- **Mejora Continua:** El protocolo de servicio al ciudadano debe promover una evaluación constante y la implementación de mejoras en los procesos, asegurando que cada interacción sea más eficiente y satisfactoria.

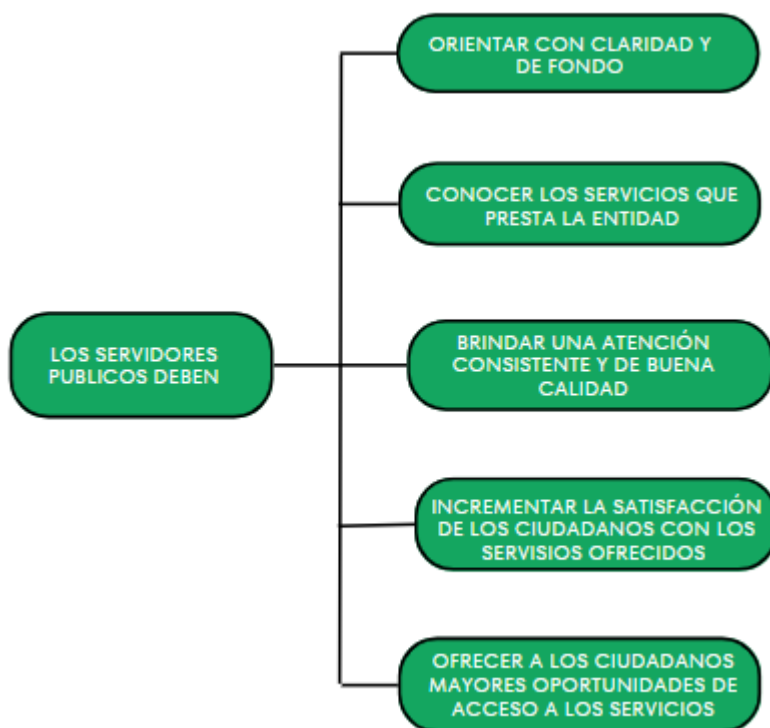
En conjunto, estos aspectos buscan fortalecer la **cultura de servicio** en la institución, mejorando la gestión administrativa y garantizando una atención de calidad que cumpla con las expectativas de los ciudadanos.

#### 4.1.1 Atributos del buen servicio

El servicio en la Institución Universitaria Mayor de Cartagena se fundamenta en una serie de atributos clave que están estrechamente relacionados con las expectativas de los ciudadanos y usuarios respecto a la atención que requieren. Estos atributos buscan garantizar una atención de calidad, eficiente y oportuna, que no solo cumpla con las necesidades de los ciudadanos, sino que también genere confianza y satisfacción en cada interacción.



Al adoptar estos principios, aseguramos que el servicio proporcionado no solo resuelve de manera efectiva las necesidades de los ciudadanos, sino que también se realiza con un enfoque humano, justo y respetuoso, por otra parte, todos los servidores públicos deben:



Es fundamental destacar que ningún servidor o colaborador público, bajo ninguna circunstancia, debe aceptar pagos, regalos o dádivas a cambio de brindar un buen servicio al ciudadano. Esta práctica no solo transgrede los principios de un servicio ético y profesional, sino que también conlleva responsabilidades tanto penales como disciplinarias.

De acuerdo con la normativa vigente, "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas". No obstante, es frecuente que los ciudadanos que se dirigen a las entidades públicas lleguen en situaciones difíciles, a menudo inconformes, confundidos o frustrados, en ocasiones debido a la falta de información. En estos casos, se recomienda que los servidores y colaboradores públicos adopten las siguientes acciones:



No siempre es posible proporcionar al ciudadano la respuesta que espera; sin embargo, esta no podrá ser restringida o limitada, excepto por disposiciones constitucionales o legales. En caso de que se deniegue una solicitud, es fundamental que las razones sean claramente fundamentadas.

Es importante ofrecer alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano solicita, contribuyan a resolver su petición de manera satisfactoria. Esto demuestra que el ciudadano es valorado y que, a pesar de las limitaciones, la intención es brindarle un servicio de calidad.

#### 4.1.2 Lenguaje claro

El principal factor para comunicar un mensaje en lenguaje claro es pensar en la audiencia a la que se dirige. Es fundamental conocer las características del receptor para identificar, entre otros aspectos, sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento, así como entender qué se espera que haga el ciudadano con la información que reciba.

Algunas pautas importantes a tener en cuenta son las siguientes:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.

- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc. • Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

El ciudadano es el eje central de toda entidad pública, y el Estado debe estar al servicio de sus necesidades y requerimientos. Conocer a los ciudadanos a quienes nos dirigimos y escribir de manera accesible y comprensible para ellos es una de las herramientas más importantes para una comunicación efectiva.

- **¿Qué elementos se deben tener en cuenta para escribir en lenguaje claro?**

**Contenido:** redacción de ideas centrales e información que realmente es relevante para el lector, utilizando oraciones cortas con estructuras simples y palabras que sean de fácil comprensión para el lector.

**Estructura:** se refiere a la organización del texto, de forma tal que tenga una secuencia lógica.

**Diseño:** se relaciona con el uso de ayudas visuales que pueden facilitar la lectura del texto e indicar la información más relevante. Se recomienda el uso de encabezados, negrilla, cursivas, viñetas, entre otros recursos

- **Principio básico: pensar en la audiencia**

El elemento clave para transmitir un mensaje en lenguaje claro es considerar a la audiencia a la que se dirige. Es fundamental conocer las características del receptor para identificar, entre otros aspectos, sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento, así como entender qué deben hacer los ciudadanos con la información que reciben.

**¿Quiénes leerán el texto?** Es fundamental identificar con precisión quién o quiénes serán los destinatarios del mensaje. ¿Está dirigido a servidores públicos? ¿O afecta derechos y deberes, por lo que debe estar dirigido a los ciudadanos?

**¿El texto está destinado a una persona o a un grupo de personas?** Si el texto tiene varios lectores, es importante identificar el grupo más interesado en él. Sin embargo, también se debe considerar incluir información relevante para otros grupos que, aunque no sean el público principal, ¿podrían leerlo por alguna otra razón?

**¿Cuáles son los intereses de los lectores?** Las personas no tienen los mismos intereses al leer un texto. Algunos lo hacen para obtener información sobre un trámite o servicio, mientras que otros lo hacen para consultar la oferta institucional. Tener en cuenta los intereses de los lectores permite organizar la información según lo que necesitan y desean saber.

**¿Qué tanto sabe el lector sobre el tema?** Es importante saber si el lector posee conocimientos previos sobre el tema o si necesita contexto adicional para comprenderlo.

**¿Qué características tiene el lector?** Es crucial conocer el perfil del lector, como su edad, género, entre otros, para redactar un texto adecuado a sus características. No es lo mismo escribir una comunicación sobre un programa de subsidios para vivienda rural que redactar los términos de referencia de una convocatoria para becas de posgrado en el extranjero. Además, es importante saber si el lector tiene algún conocimiento previo sobre la información presentada.

#### 4.1.2.1 LENGUAJE VERBAL

El lenguaje claro busca que se hable apropiadamente, usando tan pocas palabras como sea posible y procurando transmitir la información de la manera más acertada. En la atención presencial y telefónica se deben aplicar protocolos que aseguren que nuestros usuarios reciban el mensaje que se le quiere transmitir en forma clara, concreta y que atienda todas sus necesidades. Los encuentros con usuarios no se deben considerar como una transmisión de información en una sola vía, sino como una interacción comunicativa entre la Agencia y sus usuarios.

En cierta medida las recomendaciones definidas en la sección de lenguaje escrito aplican para el lenguaje verbal. El primer aspecto a tener en cuenta en la comunicación oral entre servidores públicos y ciudadanos es pensar en la audiencia. Para tener un diálogo claro es indispensable conocer el componente social al que pertenece el interlocutor. Aspectos como la edad, género, clase, preferencias, necesidades y expectativas, son elementos que cobran gran importancia en la comunicación verbal y que pueden llegar a garantizar que se transmita la información adecuadamente.

Se debe tener claro el objetivo de la conversación, concéntrese en la misma y hágale saber a su interlocutor que tiene toda su atención. Evite usar términos demasiado técnicos o poco comprensibles, en caso de que deba utilizarlos explíquelos. Permita a su interlocutor terminar sus intervenciones sin interrupciones.

##### ✓ Tono

Un buen uso del tono de voz permite una mejor comunicación, debe tener en cuenta que la persona a la que le hablamos hace una lectura de nosotros y de la atención que le brindamos a través de nuestro tono de voz.

De acuerdo al “Curso Virtual de Lenguaje Claro” del DNP: “el tono es la característica de la voz que más asociamos con las emociones”. Lo que buscamos expresar se refleja en que tan fina o que tan gruesa es la voz.

Cuando, expresamos emociones como la alegría, el tono que utilizamos es agudo; en cambio, cuando las emociones son de tristeza o preocupación, cambiamos automáticamente a un tono grave. La credibilidad de la información que transmitimos depende en gran parte del tono de voz que utilizamos para comunicarnos.

[www.umayor.edu.co](http://www.umayor.edu.co)      umayorctg

Cuando se habla, se generan cambios tonales, esto indica que existen variaciones asociadas con las emociones mientras se está comunicando. Para reflexionar sobre esto piense, cuando usted expone un tema y su tono de voz indica un estado emocional nervioso ¿cuál cree que será la reacción del receptor, generará credibilidad, parecerá que usted domina el tema que expone, facilitará que el que escucha retenga la información que le está brindando? Las entonaciones están relacionadas con la musicalidad de la voz, esta se producirá de acuerdo con su intención y emoción lo cual genera combinaciones de tonos en su voz al hablar.

Tener cambios en el tono de la voz mientras habla, ayuda a mantener la atención del público y facilita la comunicación. Mantener un solo tono de voz al hablar hace que la comunicación sea monótona, genera aburrimiento y desinterés por escucharlo, en consecuencia, hace que su interlocutor no se conecte con la información que le se está transmitiendo. Por eso, es fundamental que se hagan variaciones tonales, para hacer de la comunicación algo enriquecedor, variado y efectivo que le permita a la Agencia tener una mayor cercanía y confianza con sus usuarios.

#### ✓ **El tempo ritmo**

de la voz se compone de la velocidad, pausas y cadencias que sigue la voz cuando hablamos. Uno de los mayores problemas en la comunicación oral es la isocronía, en donde la voz no tiene variaciones en el tiempo. Una persona con un tempo ritmo isocrónico, es aquella que habla haciendo las pausas siempre en el mismo periodo de tiempo y usando la misma velocidad durante toda la conversación, esto ocasiona que el interlocutor se desconecte de lo que dice. El principal objetivo del lenguaje claro verbal es conservar el interés del receptor durante toda la conversación o exposición y para esto se requiere tener un ritmo fluido y variado al hablar.

El tempo ritmo del habla está asociado con el movimiento corporal, esto indica que para tener un tempo ritmo variado, debe tener unos movimientos gestuales variados, lo que le ayudará a cautivar la atención del público.

#### ✓ **La dicción**

Una buena dicción se genera por la articulación correcta y clara de los sonidos de un idioma para que puedan ser entendidos. Es decir, es la correcta pronunciación de la unión de las consonantes con las vocales, acompañada de la adecuada movilidad de los órganos del habla. Tener una buena dicción es indispensable para transmitir con claridad lo que está comunicando, dando confianza sobre la información recibida.

#### ✓ **Volumen**

Es la fuerza o la intensidad, que sigue nuestra voz cuando estamos hablando, tiene que ver con que tan fuerte o que tan suave hablamos cuando nos comunicamos. Se debe utilizar un volumen medio, ni muy alto ni muy bajo que permita que el otro nos escuche. Sin embargo, el volumen es un aliado expresivo de la voz, los cambios de volumen mantienen la atención y facilitan la comprensión. Mantener el mismo volumen de voz en una

conversación hace que nuestro interlocutor se aburra y se desconecte, por tal razón se recomienda hacer variaciones del volumen enfatizando o suavizando algunas expresiones durante la comunicación. Recuerde que la voz transmite emociones por eso siempre se debe estar en sintonía con la situación comunicativa.

#### 4.1.2.2 LENGUAJE NO VERBAL

La primera impresión es primordial porque la mayor parte de la comunicación se basa en el lenguaje no verbal. Todo lo que usted haga con su cuerpo tiene un impacto en su pensamiento y por ende en su voz. Por eso, es fundamental tener conciencia de nuestro lenguaje corporal.

##### ✓ Los Ojos

Nuestros ojos son una herramienta poderos en la conversación, mediante ellos se puede expresar prácticamente todas las emociones. Los siguientes aspectos enriquecen nuestra comunicación:

**La dirección:** nuestra atención esta hacia donde dirigimos la mirada. Cuando apartamos los ojos del interlocutor le estamos indicando: ya no estoy con usted, mi atención está en otro lugar. Por eso, enfoque su mirada hacia la persona con la que se está comunicando.

**El contacto visual:** no basta con dirigir la mirada hacia el otro, hay que mantenerla en los ojos del interlocutor. Cuando, tenemos un contacto visual óptimo transmitimos que somos personas sinceras, confiables y sobre todo que estamos concentrados en la conversación.

**La expresividad:** la comunicación clara entre las personas debe reflejar las emociones. Lo que comunicamos está en sintonía con la expresión de los ojos

- ✓ **El Rostro** La expresión del rostro refleja que sentimos respecto a un tema. Es la que va a condicionar la impresión que se forman las personas de quien es usted y que piensa. Cuando nos comunicamos nuestras emociones se reflejan en la cara. Es muy importante que haya coherencia entre lo que usted dice y las emociones que está reflejando, para que la persona que lo escucha crea en lo que le está diciendo.
- ✓ **Las Manos** Nuestras manos son muy importantes porque facilitan la expresión y comunicación, con ellas podemos hacer dos tipos de gestos:

**Icónicos o ilustrativos:** los hacemos cuando estamos hablando de un tema y empezamos a graficarlo o ilustrarlo con nuestras manos. Esos movimientos hacen más comprensible lo que se dice y ayudan a recordar las cosas. Aunque, son gestos muy apropiados en la comunicación, no podemos usarlos todo el tiempo porque podría verse sobreactuado.

**Rítmicos:** son movimientos que tienen un impacto en el ritmo del habla, hay una sincronía entre como movemos las manos y como va nuestra voz. Estos deben ser abiertos, nacer desde el hombro y no desde los codos, no deben ser movimientos cerrados o tensionados. La velocidad de la voz esta encadenada directamente a la velocidad de los movimientos. Los movimientos con las manos no deben ser simétricos, deben ser variados y naturales.

Los movimientos asimétricos nos llevan a crear una danza gestual que va a mantener cautiva la at

### ✓ La Postura

La postura que tenemos al hablar es un reflejo directo de cómo nos sentimos, una mala postura puede ser sinónimo de inseguridad. Lo correcto es mantener una postura derecha pero muy relajada, con los pies totalmente plantados en el suelo a la misma anchura de los hombros, formando una buena base para el resto del cuerpo, esto transmite comodidad, seguridad y confianza durante la comunicación.

#### • Respuesta negativa a solicitudes

En ocasiones, el ciudadano recibe una respuesta diferente a la que esperaba. En tales casos, es fundamental ofrecer todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón detrás de la decisión. Para facilitar que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

#### 4.1.3 Atención de reclamos

El Grupo de Atención al Ciudadano es el encargado de recibir las quejas y los reclamos que ingresen a la entidad, por lo tanto, si algún servidor del Departamento tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle que es el Grupo de Atención al Ciudadano el responsable de dicho trámite.

Para la atención de reclamos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- 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 usuario 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 usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

#### 4.1.4 Canal escrito

Este canal permite a los ciudadanos realizar trámites, solicitar servicios y obtener información, orientación o asistencia en relación con las actividades de la entidad y del Estado, a través de comunicaciones escritas, correo electrónico y formularios de PQRS. Además, los buzones de sugerencias forman parte de este canal. En la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, contamos con un sistema de PQRS gestionado a través de nuestra página web, lo que facilita la interacción de la ciudadanía con la institución.

##### Correspondencia Antes del servicio

- Verificar que el sistema esté operando de forma adecuada.
- Que la persona encargada de recibir la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

##### Durante el servicio.

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: "Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?".
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Sr.", "Sra."
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.

- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

#### 4.1.5 Canal telefónico

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



#### Recomendaciones Generales

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

Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.

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

#### 4.1.6 Canal Virtual

Este canal agrupa todos los medios de atención al ciudadano disponibles a través de tecnologías de la información y las comunicaciones, como chat, correo electrónico y redes sociales. Las pautas generales para interactuar con los ciudadanos a través de redes sociales están definidas por el programa Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

##### Recomendaciones generales

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

#### 4.1.7 Canal presencial

Existe una sola sede para la atención presencial, ubicada en Cartagena de Indias - Centro Histórico. K 3 # 36-95, Calle de La Factoría, donde los ciudadanos pueden acceder a la información de servicios, asesorías y orientaciones, lo cual facilita la comunicación e

interacción más efectiva entre la Institución Universitaria Mayor de Cartagena y el ciudadano.

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

- Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor o colaborador público y a la entidad.
- Comportamiento y orden en el puesto de trabajo: mantener un comportamiento adecuado frente al ciudadano.
- Expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante, mirar al interlocutor a los ojos demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- La voz y el lenguaje: la modulación de la voz debe adaptarse a las diferentes situaciones, la información debe ser comprensible para el ciudadano, y la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.
- La postura: la postura corporal que se adopta mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa, se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.
- Puestos de trabajo: mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos o juegos en el puesto de trabajo. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las Áreas de Servicio al Ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

## 5. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Este grupo de servidores y colaboradores públicos es responsable de atender el primer nivel de servicio de la entidad, y debe cumplir, en especial, con los siguientes protocolos:

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

### 5.1.1 Atención Preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

### 5.1.2 Adultos mayores y mujeres gestantes

Una vez ingresen a las instalaciones de la Institución universitaria mayor de Cartagena, el servidor público o contratista que se encuentra en la recepción debe orientarlos para situarlos en las áreas destinadas para ellos.

La atención dentro de este grupo de personas se realiza por orden de llegada si es el caso.

### 5.1.3 Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial, el servidor público colaborador debe hacer lo siguiente:

- Tenga prelación por esta población sobre los demás ciudadanos.
- Escuche atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifieste duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga conviene, en cambio, pregunte para entender.
- Llámelos por su nombre y no use apelativos como “chiquito” o “mijito”, entre otros.
- Hábleles en un lenguaje claro y de fácil comprensión acorde a la edad.

### 5.1.4 Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema.

En desarrollo del protocolo de servicio, al servidor y colaborador público le corresponde hacer lo siguiente:

- Escuche atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Durante la atención, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas ni juicios de valor; debe ser un lenguaje claro y sencillo, sin tecnicismos.
- No infiera o suponga cosas que la víctima dijo; parafrasee y confirme con la víctima lo que expresó, por ejemplo: “lo que usted acaba de mencionar es...”, “lo que quiere decir con esto es...”
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientados a la dignificación de estas.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.

### 5.1.5 Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras y el pueblo Rom (gitano). El servidor o colaborador público debe hacer lo siguiente:

Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita de un intérprete.

- En este último caso, si la entidad no cuenta con traductor, solicite apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, solicite a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso que exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicíteles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

### 5.1.6 Personas en condición de discapacidad

Conozca las diferentes condiciones de discapacidad.

- No trate a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños, evite hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o tener comportamientos similares.
- Mire al ciudadano con naturalidad y no haga ni diga nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Dé tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y espere a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

### 5.1.7 Discapacidad Visual

- No hale a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenga a la persona informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Oriente a la persona con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato” o “a su derecha está el bolígrafo”.
- Use con tranquilidad palabras como “ver”, “mirar” u “observar”, entre otras.
- Si la persona tiene perro guía, no los separe ni distraiga o consienta al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, pose la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, diga con claridad cuáles son; Si se entrega dinero, indique el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor o colaborador público debe retirarse de su puesto, informe a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

### **5.1.8 Discapacidad auditiva, sordera o personas hipoacúsicas**

- Hable de frente a la persona, articulando las palabras sin exagerar en forma clara y pausada.
- Evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticule de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tenga especial cuidado con su lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, pida que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, sea breve y claro.

### **5.1.9 Atención a personas con sordoceguera**

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

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

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

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

- Haga preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirme que la información dada haya sido comprendida.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

## 6. SOBRE ACCESIBILIDAD

Con el objetivo de garantizar que la comunidad universitaria con discapacidad pueda desarrollar sus actividades de manera independiente y participar plenamente en los procesos sociales y académicos de la institución, la **Institución Universitaria Mayor de Cartagena**, en cumplimiento con su “Protocolo de servicio al ciudadano”, asume una serie de compromisos orientados a la creación de un entorno inclusivo, accesible e integral:

- Avanzar progresivamente en la adaptación de los sistemas y tecnologías de la información y la comunicación disponibles en la Institución, asegurando la accesibilidad en diversos formatos, incluyendo la lengua de señas y sistemas alternativos de comunicación.
- Implementar normativas de accesibilidad basadas en los principios del diseño universal en las construcciones, modificaciones y adecuaciones que se realicen en las instalaciones de la institución.
- Proveer, de manera gradual, recursos académicos y tecnológicos que favorezcan la autonomía de las personas con discapacidad, permitiéndoles participar plenamente en las diversas actividades que se desarrollan en el campus de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena.

### 6.1 Accesibilidad Física

La accesibilidad física permite la movilidad, sin ningún impedimento u obstáculo que limite el acceso cómodo, la movilidad independiente o la circulación segura de las personas con discapacidad. La Norma Técnica Colombiana - 6047 realiza una serie de recomendaciones a tener en cuenta en la construcción y adecuación de los espacios físicos de las entidades públicas y privadas que ofrecen un servicio al ciudadano para así facilitar la accesibilidad y movilidad de la población con discapacidad.

### 6.2 Accesibilidad Web

La Norma Técnica Colombiana - 5854 establece los requisitos que deben cumplir los sitios web para que sean accesibles para la población con discapacidad. Así mismo, el organismo World Wide Web Consortium (W3C) explica los cuatro principios necesarios para que la construcción de una página web sea considerada accesible para las personas con discapacidad: Perceptible, Operable, Comprensible y Robusto. En este mismo sentido, los contenidos audiovisuales, los archivos de tipo PDF, Word, Powerpoint, también deben cumplir con unos parámetros de accesibilidad.

## **7. DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO**

De acuerdo con el capítulo II de la Ley 1437 de 2011, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a la entidad en la prestación de la atención son los siguientes:

### **7.1 Derechos de los ciudadanos**

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito o por cualquier medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Presentar actuaciones por cualquier medio tecnológico electrónico disponible en la entidad.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o servicio y obtener copia a su costa de los respectivos documentos.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, según los plazos establecidos para su efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferencial si se trata de personas en situación de discapacidad; niños, niñas y adolescentes; mujeres gestantes o adultos mayores; y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta según el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades a los servidores o colaboradores públicos que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir; así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.

### **7.2 Deberes de los ciudadanos**

- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras y cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los servicios y la agilidad de respuestas.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de sus servicios, solicitudes o necesidades.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y servicios.
- Observar un trato respetuoso con los servidores y colaboradores públicos de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena.
- Acatar la Constitución y las leyes.

## 8. GLOSARIO

**Atributos de servicio:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

**Calidad:** es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiéndose por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (Norma de calidad ISO 9000-9001). Canal mensaje de texto SMS: mensaje que se envían y reciben entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita. El mensaje de texto es uno de los elementos más prácticos, accesibles y fáciles de usar de la comunicación cotidiana.

**Canal presencial:** espacio físico en el que los ciudadanos, servidores y colaboradores públicos interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

**Canal telefónico:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites y servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la entidad, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

**Canal virtual:** medio que permite la interacción entre el servidor público y el ciudadano por medios electrónicos tales como correo, página web, redes sociales o chat.

**Canales de atención:** son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

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

**Ciudadano:** para efectos del presente protocolo, el término “ciudadano” se entiende en sentido amplio y comprende a todo aquel que accede por cualquier medio (personalmente, por escrito, telefónicamente, por vía electrónica o por interacción directa o indirecta) a los servicios de la CGN.

**Ciudadano:** persona que hace parte de una sociedad, lo cual conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.

**Decidir - Resolver:** es pronunciarse de fondo sobre el contenido de una queja, reclamo, sugerencia o denuncia para realizar las acciones que se deriven de tal pronunciamiento y comunicar a quien presenta la queja el resultado de esta.

**Denuncia:** es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica en forma verbal o escrita hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del Estado.

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

**Discapacidad auditiva:** pérdida o disminución en audición.

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

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

**Discapacidad física o motora:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

**Discapacidad visual:** pérdida o disminución de la vista

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

**Petición:** es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o particular con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

**PGD:** programa de Gestión Documental.

**PQRSD:** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

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

**Queja:** manifestación escrita o verbal mediante la cual se da a conocer a las autoridades competentes una insatisfacción, inconformidad o disgusto como resultado de un producto o servicio realizado por la CGN o por conductas irregulares de servidores y colaboradores públicos o particulares a quienes se le ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. Es una manifestación de inconformidad que un ciudadano hace ante una entidad debido a una irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o un hecho arbitrario que aquel atribuye a algún servidor público de la entidad con el propósito de que se corrijan o adopten las medidas pertinentes.

**Recibir:** es registrar o radicar las quejas reclamos y sugerencias sobre el servicio que presta la CGN presentadas personalmente por escrito telefónicamente o por vía electrónica por cualquier persona dejando constancia de la fecha y hora de presentación, nombre de quien presenta la queja o peticionario, identificación y demás datos que se consideren pertinentes para el caso.

**Reclamo:** manifestación escrita o verbal efectuada por los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de una función a cargo de la CGN. Es una manifestación de inconformidad por una actuación de la entidad que perjudica al reclamante ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada al Derecho con el objeto de que se tomen los correctivos del caso y conlleva un costo para la entidad.

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

**Requerimientos:** es cualquier solicitud o petición específica de información que realiza un ciudadano a la entidad.

**Servicio al ciudadano:** conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un ciudadano con independencia que se trate de políticas de servicio al usuario, empresariales, del sector salud, educación o del sector público en general.

**Sordoceguera:** discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

**Sugerencias:** propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

**Tramitar:** es realizar el conjunto de acciones e interacciones que han de llevarse a cabo para dar a las quejas, reclamos y sugerencias el curso que corresponde hasta su conclusión.