

	PROCESO ADMINISTRATIVO	CÓDIGO: MAN - P6 - 66	PÁGINA DE 1
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		VERSIÓN:1

1

MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

VIANA OBANDO MARINEZ
Gerente General
RAP PACÍFICO

Santiago de Cali, abril de 2024



Tabla de Contenido

INTRODUCCION.....	2
1. Objetivo.....	3
2. Alcance.....	3
3. Marco Normativo.....	3
4. Terminos y Definiciones.....	5
5. Atributos del Buen Servicio.....	7
6. Carta de Trato Digno al Ciudadano.....	8
7. Portafolio de Servicios.....	8
8. Canales de Atención.....	9
8.1. Canal Presencial.....	9
8.2. Canal Telefónico.....	9
8.3. Canal Físico o Escrito.....	9
8.4. Canal Virtual.....	9
9. Protocolos para la Atención.....	10
9.1. Atención Presencial.....	10
9.1.1. Rol del Vigilante.....	10
9.1.2. Rol del Anfitrión.....	10
9.2. Atención Telefónica.....	12
9.3. Recepción de Correo Institucional.....	13
9.4. Protocolo de Atención en Redes.....	13
10. Orientación a Personas en Situación de Discapacidad.....	13
10.1. Visual.....	13
10.2. Auditiva.....	14
10.3. Discapacidad Motriz o de Movilidad.....	15
10.4. Para Atender a Personas de Talla Baja.....	15
10.5. Atención a Adultos Mayores y a Mujeres Embarazadas.....	15
10.6. Atención a Niñas, Niños y Adolescentes.....	16
10.7. Atención a Víctimas del Conflicto Armado.....	16
10.8. Atención a Sectores LGBTIQ+.....	17
10.9. Atención de grupos étnicos y culturales del país.....	17
10.10 Atención a las PQRSD.....	17
10. 11. Términos para resolver las peticiones.....	18
Bibliografía.....	19
Anexo: Encuesta de Satisfacción Ciudadana.....	20

INTRODUCCIÓN

El Manual de Atención al Ciudadano es un instrumento dirigido a los trabajadores de la RAP PACIFICO con el fin de estandar y mejorar la calidad de prestación de servicios mediante la unificación de los protocolos de servicio que brinda la RAP PACIFICO a las personas que desean obtener información a nivel presencial o virtual o ambas, realizar un trámite, solicitar un servicio o presentar una queja, reclamo o sugerencia a través de los canales dispuestos para tal fin.

Los canales de atención son los medios y espacios a los cuales los ciudadanos pueden acceder para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, realizar consultas, sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones, denuncias y/o cualquier asistencia relacionada con las funciones de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

1. Objetivo

Establecer lineamientos y protocolos que garanticen una adecuada atención a la ciudadanía para responder a sus necesidades con la prestación de servicios de calidad, a través de los canales de interacción dispuestos por la RAP PACIFICO

2. Alcance

El presente manual está dirigido a los funcionarios públicos y contratistas de la RAP PACIFICO teniendo en cuenta los protocolos que se deben cumplir para atender los requerimientos de los ciudadanos, a través de los canales de interacción con la ciudadanía que se han dispuesto para garantizar la calidad en el servicio y la política institucional para la recepción, atención y respuesta de los derechos de petición.

3. Marco Normativo

Constitución Política de Colombia de 1991	<i>Artículos 2, 6, 23, 74 y 209.</i>
Ley 790 del 27 de diciembre de 2002	<i>“Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública...”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.</i>
Ley 734 del 05 de febrero de 2002	<i>Artículo 34, numerales 19 y 34: expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.</i>

Ley 962 del 8 de julio de 2005	<i>“Por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas”.</i>
Decreto 1151 de abril 14 de 2008	<i>“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia...”.</i>
Directiva 04 de 2009 de la Presidencia de la República de Colombia	<i>“Estricto cumplimiento al derecho de petición”</i>
Conpes 3649 de 2010	<i>Política Nacional de Servicio al Ciudadano.</i>
Conpes 3650 de 2010	<i>Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea</i>
Conpes 3654 de 2010	<i>“Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”.</i>
Conpes 3785 de 2013	<i>Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral Hasta por la Suma de USD 20 millones destinado a financiar el Proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.</i>
Ley Estatutaria 1618 de 2013	<i>“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.</i>
Ley 1712 de 2014	<i>“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.</i>
Decreto 103 de 2015	<i>“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014”, con relación al acceso a la información pública nacional.</i>

Ley 1755 de junio de 2015	<i>“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.</i>
NTC 6047:2013	<i>“Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos”.</i>
Resolución 369 del 31 de mayo de 2019	<i>“Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado.</i>

4. Términos y definiciones

Accesibilidad: es el grado de pendiente el cual permite que cualquier objeto sea utilizado por todo el público, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.

Actitud: disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y efectividad que se irradia.

Asertividad: estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad conciliadora.

Atención al ciudadano: servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento

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

Calidad: es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La Satisfacción del ciudadano es un componente importante en la calidad de los servicios.

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

Canal presencial: las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención a 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, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

Canal virtual: medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc., donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios,

información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado.

Canales de atención: son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos y servidores para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de las entidades desde la administración pública y del estado en general.

Ciudadano: es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.

Consulta o concepto: es la manifestación de la administración por medio de la cual la entidad se pronuncia con relación a las competencias a cargo de la entidad y la forma de ejercerlas, con el fin de orientar a las personas en el cumplimiento de sus deberes y el ejercicio de sus derechos.

Denuncia: es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.

Enfoque diferencial: el enfoque diferencial tiene un doble significado, por un lado, es un método de análisis y también una guía para la acción. En el primer caso, emplea una lectura de la realidad que pretende hacer visibles las formas de discriminación contra aquellos grupos considerados diferentes por una mayoría o por un grupo hegemónico. En el segundo caso, toma en cuenta dicho análisis para brindar adecuada atención y protección a los derechos de la población.

Grupos de interés: corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.

LGTBIQ+: son las siglas que identifican a las palabras lesbiana, gay, transgénero, bisexual y, intersexual, queery demás identidades de género; este es un movimiento que se conformó por la lucha de los derechos de igualdad para estas comunidades sexuales minoritarias.

Mejora: acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los funcionarios y de los usuarios.

Otro Procedimiento Administrativo - OPA: son el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, determinadas por una entidad para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

Orientación al ciudadano/usuario: se refiere a la forma en que están organizados los servicios, el enfoque de los servicios está encaminado a las necesidades e intereses de sus usuarios.

Percepción: son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

Petición: entiéndase por petición toda actuación que inicie cualquier persona ante las

autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la constitución política. La petición tiene tres elementos básicos que deben cumplirse y son la recepción, la solución y la comunicación, los cuales deben cumplirse para que se respete el derecho fundamental de petición.

Política de Servicio al Ciudadano (PSC): según el CONPES 3649 de 2010 la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, define los lineamientos para *contribuir* a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía

con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional y por los particulares autorizados para la prestación de estos.

PQRSDF: sigla que se refiere a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y felicitaciones.

Protocolo: conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático artificial frente a una situación específica.

Queja: manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario.

Reclamo: manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

Retroalimentación: se trata de un mecanismo por el cual el funcionario que ejerce funciones de atención al ciudadano refuerza ante su interlocutor la efectividad de su respuesta.

Satisfacción: estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba.

Servicio al ciudadano/grupo de interés: derecho de los ciudadanos a una gestión pública de calidad, empoderando a los ciudadanos para que puedan exigir a la Administración Pública la mejora continua de la gestión pública en su beneficio, tema que, según dicho documento, es aplicable a cualquier persona natural o jurídica que requiera relacionarse con la Administración y se encuentre en el territorio del país correspondiente, o posea el derecho a hacerlo, aunque se encuentre fuera de éste.

Sugerencia: es un consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

Trámite: son el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, que deben efectuar los grupos de valor ante una entidad para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley.

5. Atributos del Buen Servicio

Para la RAP Pacífico son atributos del buen el servicio a la ciudadanía las siguientes características:

Oportunidad: se debe prestar el servicio de manera ágil, en el tiempo requerido por el ciudadano, de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para cada uno de nuestros trámites y servicios.

Empatía: para que el servicio al ciudadano sea empático es necesario que los servidores públicos se pongan en el lugar del ciudadano, pues ellos necesitan sentirse comprendidos y escuchados. Para que la relación servidor público - ciudadano sea más estrecha, es preciso conservar una buena comunicación que nos permita conocer qué, cuándo y cómo el cliente desea recibir el servicio.

Confiabilidad: se debe lograr que los ciudadanos creen en la exactitud y objetividad de la información que se les suministra y en la calidad de los servicios que reciben, por eso es necesario que respondamos con transparencia y equidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que recibimos. La confiabilidad no es sólo cuestión de actitud, sino también de procedimientos.

Amabilidad: al momento de atender a los ciudadanos debe primar el respeto y la gentileza, otorgándoles la importancia que se merecen.

Rapidez: se debe prestar el servicio sin demoras innecesarias, pero sin precipitaciones y tener consideraciones con las personas con discapacidad.

Incluyente: de calidad para todos los ciudadanos sin distingos, ni discriminaciones.

Efectivo: es decir, que resuelve lo pedido.

6. Carta de Trato Digno al Ciudadano.

Para mantener la eficacia, eficiencia y transparencia la RAP PACIFICO se compromete a garantizar los derechos y deberes de los ciudadanos, según lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Recibir un trato digno y respetuoso

Presentar PQRS verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo

Obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la ley

Recibir atención especial y preferencial si se trata de personas en situación de discapacidad,

niñas, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Obrar de buena fe

Ejercer con responsabilidad sus derechos

Entregar oportunamente la información del trámite, necesidad o solicitud

Solicitar de forma respetuosa documentos y/o servicios.

Ofrecer trato respetuoso hacia los funcionarios y/o colaboradores

7. Portafolio De Servicios

Conforme a lo establecido en la Ley 80 de 1989, el Decreto 1777 de 1990 y Decreto 106 de 2015, la RAP PACIFICO brinda el servicio personalizado para satisfacer las necesidades, requerimientos e inquietudes que manifiesten los usuarios/as de la Entidad:

- Fortalecimiento de capacidades institucionales a los departamentos de Cauca, Valle y Nariño: De acuerdo con las solicitudes que se realizan desde el territorio
- Tienda Pacífico: Venta de productos típicos de la región pacífica. Funciona en el primer piso.
- Sala de exposiciones del Centro de Experiencia Pacifico: en ella se exponen obras de artistas del pacifico

TRÀMITES:

- Préstamo del auditorio del Centro de Experiencia Pacifico.

8. Canales de Atención

Para los diferentes requerimientos a realizar por los ciudadanos(as), existen los siguientes canales de comunicación:

8.1. Canal presencial

Es el canal dispuesto para el contacto personalizado entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas.

Está ubicado en el Centro de Experiencia Pacifico en la Calle 21 Norte con Avenida 5B # 21N – 02, Barrio Versalles, Cali – Valle del Cauca

8.2. Canal Telefónico:

Disponible de través de la Línea móvil: +57 319 469 6869 en horario de 8 am a 6 pm

8.3 Canal Físico o Escrito:

La correspondencia escrita se recepciona en la sede ubicada en el Centro de Experiencia Pacifico.

Código postal: 760045 Calle 21 Norte con Avenida 5B # 21N – 02, Barrio Versalles, Cali – Valle del Cauca

El buzón de sugerencias se encuentra ubicado en un lugar fácil acceso en la entrada de la sede; allí la ciudadanía podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones ante la Entidad.

8.4. Canal Virtual:

Una forma ágil de acercarnos a la comunidad lo constituye nuestro chat virtual, en el cual, dependiendo de la complejidad del asunto, se dará respuesta inmediata o dentro de los 10 días siguientes a su radicación

contactenos@rap-pacifico.gov.co

notificacionesjudiciales@rap-pacifico.gov.co



9. Protocolos para la Atención

9.1 Atención presencial

Los siguientes protocolos de atención se han establecido para que las servidoras/es y contratistas, cualquiera que sea el canal de atención y el rol desempeñado dentro del ciclo de servicio, ofrezcan a la ciudadanía el servicio con la mayor calidad.

9.1.1 Rol del Vigilante

- Si es el caso, abrir la puerta cuando el ciudadano o ciudadana se aproxime.
- Hacer contacto visual cuando el ciudadano o ciudadana se acerque.
- Saludar diciendo: "Buenos días (tardes), bienvenido a la RAP PACIFICO. ¿En qué puedo servirle?"
- Orientar al ciudadano (a) al punto o servicio solicitado.

Nota: en ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano(a).

9.1.2 Rol del Anfitrión (quien recibe al ciudadano)

Contacto inicial:

- Se da la bienvenida amablemente a la ciudadana/no, identificándose: "Buenos días / tardes", "Bienvenida/o", "Mi nombre es (nombre y apellido). ¿En qué le puedo servir?".
- Se le invita a tomar asiento, si procede.
- Preguntar a la ciudadana/o su nombre y usarlo para dirigirse a ella/él, anteponiendo "Señora" o "Señor".

Indagar el motivo de Consulta

- Se debe efectuar el registro de la persona que asiste al canal presencial en el sistema establecido por la Entidad.
- Una vez comprendida la razón por la cual la ciudadana/no acude al punto de atención, se deben realizar las preguntas específicas sobre el tema y despejar los posibles aspectos confusos para ofrecer la información que la persona solicita, utilizando un lenguaje claro.
- Escuchar activamente a la persona sin interrupciones, mostrando comprensión ante la inquietud que manifieste utilizando también el lenguaje corporal, como asentir con la cabeza, y reforzar con breves comentarios como "Entiendo".
- En caso de que la persona se muestre preocupada, intentar tranquilizarla de manera comprensiva.
- Identificar las necesidades pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz tranquilo, y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.
- Responder a las preguntas y darle toda la información que requiera de forma clara, precisa y propositiva.
- Si el caso lo requiere, consultar con otras áreas para obtener la información necesaria, explicar por qué debe hacerlo y ofrecer un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Pedir permiso antes de retirarse, y al regresar, agradecer por la espera.

- Repetir lo esencial del mensaje en un lenguaje claro para verificar que se ha entendido.

Orientación al Ciudadano.

- Retroalimentar a la ciudadana/o sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente y el tiempo que tomará el proceso.
- Preguntarle, como regla general: "¿Hay algo más en lo que pueda servirle?".
- Despedirse amablemente, dirigiéndose por el nombre, y anteponiendo "Señora" o "Señor".

Seguimiento y evaluación

- Al finalizar la atención, solicitar amablemente, el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción del Usuario y agradecer por la colaboración.
- Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

Cómo dar una respuesta negativa:

- Discúlpese con el ciudadano o ciudadana por los inconvenientes que le puedan ocasionar al no poder satisfacer su solicitud.
- Diga: "lo que voy a hacer es..." y ofrezca unas medidas alternativas que, aunque no son exactamente lo que el ciudadano o ciudadana quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Diga luego: "lo que usted puede hacer es..." y recomiende una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano o ciudadana puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano(a) su comprensión.

Aspectos a tener en cuenta

- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido. Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

Consejos adicionales:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.

- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

9.2 Atención telefónica.

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: RAP PACIFICO “buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ¿en qué le puedo servir?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”
- Hablar con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Hacer sentir al usuario que se está atento, con un tono de voz empático de acogida.
- Evitar tutear al usuario como sinónimo de respeto.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Preguntar hasta cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al usuario cuando está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Emitir sonidos o palabras de afirmación cuando el usuario hable, haciéndole sentir que se le está escuchando atentamente
- Realizar seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al usuario.

Al transferir una llamada tenga en cuenta:

- Remitir solo aquellas llamadas que no está en capacidad de atender.
- Informar al usuario porqué lo va a transferir y en lo posible decirle el nombre de la persona que va a recibir la consulta
- Cuando transfiera a otra área, esperar a que este lo atienda, informándole el nombre del usuario y el motivo de la llamada, evitando así que al nuevo interlocutor le deba repetir cualquier dato.
- Cuando se reciba una llamada transferida, en primera instancia se realiza la presentación y se llama al usuario por su nombre verificando con una breve reseña la información que ha recibido.
- Despedida: es la última impresión que se lleva el usuario del funcionario, contratista y en sí, de la RAP: por lo tanto, se tiene en cuenta lo siguiente: usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible), agradecer a la ciudadanía por haber recurrido a la RAP, invitar a que se vuelva a contar con la RAP PACIFICO cuando lo necesite.

9.3 Recepción de correo institucional

Para atender las solicitudes enviadas por la ciudadanía se ha establecido el correo electrónico. contactenos@rap-pacifico.gov.co
notificacionesjudiciales@rap-pacifico.gov.co

- La administración del correo electrónico está a cargo del proceso gerencia
- El horario de atención de requerimientos a través del correo institucional será el mismo fijado para los puntos de atención presencial, es decir, de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m.
- Se propenderá para que las respuestas a los requerimientos ciudadanos interpuestos a través del correo institucional sean emitidas en los plazos establecidos en la Resolución 369 de 2019 expedida por el Archivo General de la Nación.
- Cada colaborador del Archivo que tenga asignada una cuenta de correo electrónico es responsable del uso de su cuenta, 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.

9.4 Protocolo de Atención en Redes

En el contacto inicial: establezca mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos; y procese las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

En el desarrollo del Servicio: sugiera consultar otros canales como la página web (por ejemplo, las preguntas frecuentes) u otro medio con información pertinente; trate de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.

En Twitter: para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios. Reserve la información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos. De ningún modo publique su información personal.

En la finalización del servicio: si para resolver de manera inmediata la solicitud, se presentan inconvenientes como falta de información, incompleta o errada, comuníquese a su jefe inmediato para que resuelva de fondo, explique la razón al ciudadano o ciudadana e infórmele cuándo recibirá la respuesta.

A diferencia de otros canales, por este medio se manejan los mensajes más cortos. Se recomienda máximo 140 caracteres, la claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía es trascendental

10. Orientación a personas en situación de discapacidad

10.1 Visual

- Se debe preguntar al ciudadano si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.
- Si el ciudadano acepta la ayuda no lo coja bruscamente, ubíquese un paso delante de él y permita que se coja de su codo u hombro. Recuerde que usted es el referente, su guía, para desplazarse por el lugar. Evite caminar muy rápido y/o

realizar movimientos fuertes.

- Si el ciudadano decide no aceptar su guía es necesario que sea preciso al dar indicaciones, recuerde que solo debe dar indicaciones de lo visual.
- Si el ciudadano con discapacidad visual está acompañado de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto del animal, describa el lugar. Evite distraer el perro, no lo alimente.
- El saludo a la persona debe ser cordial y debe estar acompañado de las pautas de orientación y movilidad anteriormente descrita. "Buenos días o tardes, bienvenido a la Rap Pacifico. ¿En qué puedo servirle?".
- Se debe atender de manera preferencial, hablar en voz alta para que el ciudadano atienda al llamado.
- Es necesario que la información en el módulo sea accesible para el ciudadano con ceguera que se acople al ciudadano en particular.
- No olvide que la despedida es muy importante, el ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.

10.2 Auditiva

Si el ciudadano con sordera que va a atender presenta restos auditivos (Hipoacusia), las estrategias y/o herramientas a utilizar podrían ser las siguientes:

- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación al ciudadano.
- Dirija siempre su mirada al ciudadano con sordera pues la lectura de labios puede ser una opción de comunicación; si es el caso trate de hablar claramente sin exagerar la vocalización de las palabras.
- Si el ciudadano le pide que hable un poco más duro, siga su instrucción, pero no suba mucho su tonode voz pues el ciudadano puede creer que lo está gritando.

Si el ciudadano con discapacidad tiene sordera profunda, utilice las siguientes estrategias:

- Recuerde que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas. Si conoce este lenguaje utilícelo o pida a algún compañero que lo conozca que sirva de intérprete.
- Si no sabe lengua de señas utilice frases cortas y precisas para lograr un dialogo entre usted y elciudadano con discapacidad.
- Evite ocultar la cara cuando está atendiendo al ciudadano sordo, trate de seguir la rutina de atenciónque realiza con los ciudadanos sin discapacidad, pero tenga en cuenta lo siguiente:

- ✓ Salude al ciudadano sordo de una manera cordial, usando su voz y si es necesario la lengua de señas. "Buenos días o tardes, bienvenido ala Rap Pacifico ¿En qué puedo servirle?"
- ✓ Pregunte al ciudadano qué tramite necesita realizar y acompañelo al sitio de destino.
- ✓ Al llegar al módulo, diríjase al ciudadano sordo y ofrezca su ayuda si es necesaria. Al momento de la despedida no olvide preguntar si necesita realizar otro trámite, y si se sintió a gusto con la atención prestada.
- ✓ Si el ciudadano sordo va acompañado de intérprete recuerde dirigirse al

ciudadano con sordera, evite ignorarlo.

10.3 Discapacidad Motriz o de Movilidad.

- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación de mayor duración a cinco (5) minutos con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.
- Ayude si debe de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, ya que es parte de su estación corporal
- Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, debeir al ritmo de él o ella.
- Si fuese necesario un desalojo el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos de ser necesario
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y puede presentar expresiones espiadas en el rostro. No se intimide con esto, siempre actúe naturalmente.

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

10.4 Para Atender a personas de talla baja.

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que la persona quede ubicada a una altura adecuada para hablar.
- De manera respetuosa adapte la situación y ubicación de su módulo o lugar de atención, para que la persona quede ubicada a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad biológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

10.5 Atención a adultos mayores y mujeres embarazadas.

Los adultos mayores y las mujeres embarazadas deben contar con una atención referencial, la cual requiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Brindar la atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.
- No use diminutivos ni expresiones paternalistas para referirse a la persona. Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas.
- Procure ponerse en el lugar de la persona para comprender las solicitudes que realiza.
- Sea cortés en la forma que atiende.
- Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.

- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- En caso de una situación difícil no se ponga a la defensiva.
- Explique y cerciórese de su respuesta fue entendible en un lenguaje claro y sencillo.

10.6 Atención a niñas, niños y adolescentes

Las niñas, niños y adolescentes deben contar con una atención preferencial sobre las demás ciudadanas/os, la cual requiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Brinde atención preferencial.
- Escuche a la persona de manera atenta y sin gestos de duda.
- Debe llamarles por su nombre sin usar términos cariñosos o diminutivos.
- Tenga especial orientación a garantizar los derechos de la niña, niño o adolescente.
- Otorgue respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con la/el solicitante.
- Recuerde siempre reconocer a la niña, niño o el adolescente como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.

10.7 Atención a víctimas del conflicto armado.

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuche atentamente a la persona sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que accede a usted.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona.
- Cualquier tipo de atención debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener el equilibrio de su estado emocional.
- Durante el proceso, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje claro y sencillo sin tecnicismos.
- Garantice a la persona la confidencialidad de la información suministrada.
- Reconozca a la persona que tiene enfrente, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso al mismo, a partir de la información y orientación que suministra.
- Evite el trato en términos de inferioridad o de lástima, con seguridad esto es percibido por la persona, e interfiere en su credibilidad y la de la Entidad.
- No permita nunca que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellos y ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a la dignificación de las mismas.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, para no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.
- Sea consciente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la persona, por eso documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar

una orientación inicial.

10.8 Atención a sectores LGBTIQ+.

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones en la atención a sectores LGBTIQ+ (lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales, queer, etc).

- La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona sino la persona misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad.
- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar.
- No asuma ni la identifique con un género hasta que la persona de una pauta.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona, le dará la pauta para dirigirse a esta.
- Las muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacios públicos o entidades, son consideradas libre desarrollo de la personalidad. Las servidoras/es y contratistas no deben manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención.

10.9 Atención de grupos étnicos y culturales del país.

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palenqueras y raizales y pueblos gitanos (Rom). Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- Si la persona o la entidad cuenta con intérprete, solicitar el apoyo de dicha persona.
- En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, hacer entender al peticionario sobre su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico y proceder a la grabación.
- Indagar la dirección de respuesta con gestos.
- Recuerde que las lenguas nativas son parte de nuestro patrimonio inmaterial, cultural y espiritual; y es responsabilidad de cada colombiana y colombiano proteger la diversidad lingüística de nuestro territorio.

10.10 Atención a las PQRSD

La RAP gestiona las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSD), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía, mediante su recepción por los diferentes canales de atención, con el fin de que se emita respuesta definitiva de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Modalidades del Derecho de petición:

- 1) Solicitud de información relacionada con la RAP
- 2) Petición de documentos provenientes de otras entidades

- 3) Asesoría Técnica
- 4) Quejas. reclamos, sugerencias y denuncias

Las PQRSD podrán presentarse verbalmente o por escrito, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la RAP Pacífico.

10. 11 Términos para resolver las peticiones

Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones son los siguientes:

PETICIONES	TERMINOS PARA RESOLVER (Días Hábiles)
Consultas en relación con funciones de la RAP	30
Petición de documentos provenientes de otras entidades	10
Asesoría Técnica para fortalecimiento institucional	30
Quejas, denuncias. Reclamos y sugerencias formuladas a la RAP	15

Bibliografía

- Planeación Nacional. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Herramientas. 2010. Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente.
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Protocolos de servicio al ciudadano - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Departamento Nacional de Planeación.
- Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia.



ANEXO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

NOMBRE: _____

EDAD: _____ SEXO _____ FECHA: DD/MM/AAAA

Nos conoció a través de: Medios: ____ Referencia Personal ____ Servicio__ Otro_____

Marque con una X la calificación al servicio recibido
(1: Muy malo – 5: Excelente)

1. Calidad en la atención					
2. Asesoría técnica					
3. Respuesta a sus necesidades					
4. Puntualidad					
5. Tiempo de Respuesta					

Qué aspecto recomendaría mejorar en la atención al ciudadano

¿Recomendaría usted los servicios de la RAP a otra persona?

SI ____

NO ____

REVISADO POR: JEFE OFICINA ASESORA PLANEACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CALIDAD (P2)	APROBADO POR: RESPONSABLE DEL PROCESO ADMINISTRATIVO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN: 19 E ABRIL DE 2024
---	--	--

