2025

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA

Caja de
Previsión Social
Municipal

CPSM

Versión 0

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

Dirección General
Alejandra Serrano R.

Gestión Dirección y Planeación
Alejandra Serrano Rueda

Gestión de Calidad
Liliana M. Delgado Castellanos

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETIVO 3
3. ALCANCE 3
5. MARCO LEGAL 6
6. CANALES DE SERVICIO 7
7. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES 8
7.1 GENERALIDADES 8
7.2 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO 9
7.3 ACTITUD 10
7.4 ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS 11
7.5 LENGUAJE (COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL) 12
7.6 CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA 12
7.7 ATENCIÓN DE RECLAMOS 13
7.8 PETICIONES VERBALES 13
8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL 14
8.1 RECOMENDACIONES GENERALES 14
8.2 CONSEJOS 15
8.3 ATENCIÓN PREFERENCIAL 17
8.3.1 ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS 17
8.3.2 ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES 17
8.3.3 PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD 17
8.3.4 ATENCIÓN DE PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIALDE COLOMBIA. 18
8.3.5 PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD 19
8.3.6 DISCAPACIDAD VISUAL: 19
8.3.7 DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS O HIPOACÚSICAS: 20
8.3.8 ATENCIÓN A PERSONAS CON SORDOCEGUERA: 20
8.3.9 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA: 21
8.3.10 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA: 21

COPIA CONTROLADA

8.3.11 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL: 21
8.3.12 ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA: 21
9 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 22
9.1 RECOMENDACIONES GENERALES 22
9.2 CONSEJOS ADICIONALES: 22
9.3 EN EL CONTACTO INICIAL 23
9.4 EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO 24
9.5 EN LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO 24
10 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL 24
10.1 CORREO ELECTRÓNICO 24
10.2 ACCIONES DE ANTICIPACIÓN 25
10.3 EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO 26
10.4 EN LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO 26
10.5 WHATSAPP CPSM 27
10.6 ACCIONES DE ANTICIPACIÓN 27
10.7 EN EL CONTACTO INICIAL 27
10.8 EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO 28
10.9 EN LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO 28
11 PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA 29
11.1 CORRESPONDENCIA 29
11.2 EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO 30
11.3 EN LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO 30
12. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES 30
12.1 CONOZCA SUS DERECHOS 31
12.2 CONOZCA SUS DEBERES 31
12.3 DEBERES DE LAS AUTORIDADES 32

COPIA CONTROLADA

1. INTRODUCCIÓN

La Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, es una entidad descentralizada del Municipio de Bucaramanga, creada mediante Acuerdo Municipal N 0.42 de noviembre de 1938, con el objeto misional de administrar las cesantías del régimen de retroactividad de los empleados Públicos del Municipio de Bucaramanga y sus Entes descentralizados. Por lo cual, dando cumplimiento a la constitución, donde se indica que el servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado, la CPSM adopta el Protocolo de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de atención dispuestos en la entidad, con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos y ciudadanas.

Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluyen la atención preferencial al momento de atender de manera presencial a los ciudadanos en condición de discapacidad.

El presente documento se encuentra enmarcado bajo la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y su normatividad, tales como el Decreto 1082 de 2015, Decreto 2623 de 2009 y CONPES 3785 del 2013.

2. OBJETIVO

Definir los lineamientos generales que sirvan de guía para el manejo de la interacción con el ciudadano y grupos de interés para ofrecer un servicio con calidad, respeto e igualdad.

3. ALCANCE

Este Protocolo de Servicio al Ciudadano es una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los

COPIA CONTROLADA

servidores públicos y los ciudadanos. En éste se unifica y capitaliza las experiencias exitosas, se optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

El propósito de este protocolo es que sea una herramienta simple para la atención de los ciudadanos, en especial la atención de los afiliados de la CPSM, a quienes se les brinda atención mediante los canales (presencial, virtual, telefónico); también se incluye los derechos y deberes de los ciudadanos y servidores.

4. GLOSARIO

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

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

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

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

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

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

COPIA CONTROLADA

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

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

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

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

ENANISMO o TALLA BAJA: trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

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

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

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

DEFICIENCIA SENSORIAL:

Visual: pérdida o disminución de la visión.

Auditiva: pérdida o disminución en audición.

Sordo ceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

COPIA CONTROLADA

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

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

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

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

5. MARCO LEGAL

Decreto 1166 de 2016: Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Decreto 270 de 2017: Modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.

Ley 850 de 2003 -Ley de Veedurías Ciudadanas. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública

Ley 1474 de 2011: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Art. 73, Art. 76.

Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

Ley 1757 de 2015: Ley estatutaria de Participación Ciudadana.

DESCRIPCIÓN

COPIA CONTROLADA

6. CANALES DE SERVICIO

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

Los canales de atención son los siguientes:

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

PRESENCIAL: Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas. Nuestro canal presencial está ubicado en Plaza Mayor Local 106, Entrada 8, en la ciudad de Bucaramanga, el horario de atención es de 7:30am a 12:00pm y de 1:00 pm a 5:00pm

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

Número de celular: 3212173937 en el Horario de lunes a viernes de 7:00am a 4:00pm

VIRTUAL:

Corresponde a:

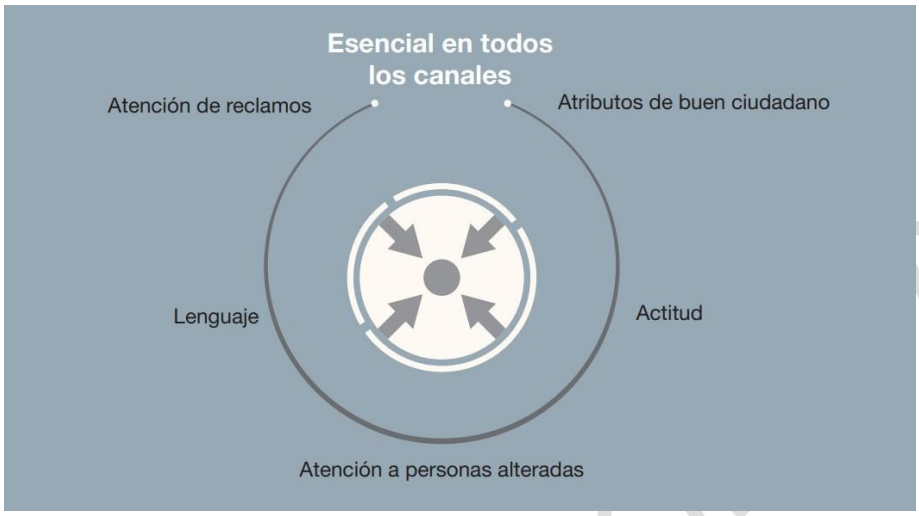
Redes Sociales: WhatsApp 3212173937

Portal Web: https://www.portalgov.cpsmbga.gov.co/

Correo electrónico: *contactenos@cpsm.gov.co* para radicar y atención al ciudadano. (ventanilla única)

COPIA CONTROLADA

7. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES



Fuente: *Guía de protocolo al ciudadano DNP*

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

7.1 GENERALIDADES

Cumplir el horario que, establecido en la CPSM para la atención, se debe respetar el tiempo que el ciudadano aparta para adelantar sus trámites con la entidad.

Llegar anticipadamente al puesto de trabajo, este aspecto iría de la mano con el anterior puesto queel llegar anticipadamente permite estar totalmente listo para la atención, y prever cualquier tipo de inconveniente que pueda ocurrir con el equipo de trabajo o demás herramientas.

Tratar a los demás como nos gusta que nos traten; esto porque partimos del hecho de que el servidor público también puede ser ciudadano y se debe entender la necesidad y posición del otro para llegar a una respuesta positiva de la solicitud.

Conocer las funciones de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, esto es fundamental para saber orientar, con claridad y eficiencia al ciudadano.

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

COPIA CONTROLADA

7.2 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

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

Dicho lo anterior, el servicio prestado en la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga debe ser de calidad, por ende, debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobreel servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

Amable: cortés pero también sincero.

Confiable: de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.

Empático: el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

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

Oportuno: en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

Efectivo: resuelve lo pedido

El buen servicio va más allá de una simple respuesta a la solicitud del ciudadano; debe satisfacer a quien lo recibe, esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé…”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí…” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Lo servidores públicos, entonces, deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.

COPIA CONTROLADA

- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad (incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno).

- Seguir el conducto regular con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Nota: un servidor público en ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambiode un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

7.3 ACTITUD

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos. Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos, una actitud de servicio reflejada en su disposiciónde escuchar al ciudadano, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; tratando de pensar en el ciudadano, sr conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes que exigen un trato personalizado.

En este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

COPIA CONTROLADA

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera desinteresada o arrogante.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un ciudadano es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

7.4 ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente, ni con los gestos, ni con la postura corporal.

- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él o ella.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", que demuestran consciencia de la causa del malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

COPIA CONTROLADA

7.5 LENGUAJE (COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses tales como 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 cedula 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.

7.6 CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.

Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

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

COPIA CONTROLADA

7.7 ATENCIÓN DE RECLAMOS

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

Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.

Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.

Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.

Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.

Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.

Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución

7.8 PETICIONES VERBALES

La Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga tiene habilitado los medios, tecnológicos o electrónicos permitiendo la recepción y la radicación de las peticiones verbales; garantizando los términos y condiciones establecidos en el Decreto 1166 de 2016 en el artículo 2.2.3.12.3.

COPIA CONTROLADA

8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Fuente: *Guía de protocolo al ciudadano DNP*

Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Integrado por todos los puntos de atención presencial (personalizada), donde los ciudadanos pueden acceder a la información de trámites, servicios, asesorías y orientaciones. Los puntos de atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre las instituciones y el ciudadano. La atención personalizada itinerante hace referencia a la ofrecida en las Ferias de Atención al Ciudadano que se desarrollan en diferentes ciudades del País convocadas por el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

8.1 RECOMENDACIONES GENERALES

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

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

Expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.

COPIA CONTROLADA

La voz y el lenguaje: La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.

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

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

Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

8.2 CONSEJOS

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.

Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarsede que algún compañero suplirá la ausencia.

8.3 EN EL CONTACTO INICIAL

Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Mi nombre es (nombre y apellido), ¿en qué le puedo servir?”.

COPIA CONTROLADA

Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora".

8.4 EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO

Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.

Verificar que entienden la necesidad con frases como: "Entiendo que usted requiere…". Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Retiro del puesto de trabajo	Otro punto de servicio	Solicitud de servicio demorada
Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para: • Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. • Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta. • Al regresar decirle: "Gracias por esperar". • Otro punto de servicio: si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.	Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe: • Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto. • Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá. • Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.	Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde: • Explicarle al ciudadano la razón de la demora. • Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará

8.5 EN LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

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

Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el "Sr." o "Sra."

Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

COPIA CONTROLADA

Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo

8.3 ATENCIÓN PREFERENCIAL

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

8.3.1 ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS

Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.

La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

8.3.2 ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Si lo hay, debe seguirse el guion, protocolo y procedimiento definido por la entidad para atender a este grupo poblacional.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Es recomendable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

8.3.3 PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

COPIA CONTROLADA

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas desplazadas por la violencia, a las víctimas del conflicto armado interno y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas, deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público: escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor. Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

8.3.4 ATENCIÓN DE PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIALDE COLOMBIA.

El Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Conforme a lo anterior, a continuación, se establece el procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua, así:

Aplique el protocolo general de atención presencial.

- Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- Proceda a identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o tramite que requiere.
- Se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal, registre el mensaje del solicitante con un dispositivo móvil en formato vídeo o en cualquier otro medio tecnológico.
- Capturado el vídeo, registre la solicitud del ciudadano en el formulario virtual de PQRSD dispuesto por la entidad especificando que es una consulta en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción; y finalmente entregue por escrito el número de radicado a la persona solicitante.
- La Dependencia a la que se le asigne el radicado deberá solicitar a la dependencia encargada institucionalmente que inicie los trámites ante la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura con el fin de contar con el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa.

COPIA CONTROLADA

- El mencionado Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.
- Asignado el traductor y establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.
- La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.
- En caso de no contar con los datos de ubicación del solicitante para emitir la respuesta, gestione a través de la dependencia encargada institucionalmente, el apoyo de la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura para ubicar enlace de la comunidad a la que pertenece el solicitante para la entrega de la respuesta.

8.3.5 PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.

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

8.3.6 DISCAPACIDAD VISUAL:

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

COPIA CONTROLADA

- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

8.3.7 DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS O HIPOACÚSICAS:

Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.

Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.

No gesticular de manera exagerada para comunicarse.

Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.

Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o que lo escriba, no aparente haber entendido. Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

8.3.8 ATENCIÓN A PERSONAS CON SORDOCEGUERA:

Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.

Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.

Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.

Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.

Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

COPIA CONTROLADA

8.3.9 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA:

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

8.3.10 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA:

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar, pues puede que la persona se demore más en entenderlos conceptos, y suministrar la información requerida.

8.3.11 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL:

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Hay que confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

8.3.12 ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA:

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

COPIA CONTROLADA

9 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Fuente: *Guía de protocolo al ciudadano DNP*

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la red de telefonía fija o móvil.

Centro de atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano, aprovechado las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica. Los servidores públicos atienden las inquietudes de forma ágil y eficiente, e informan acerca del servicio y tramites que se pueden realizar en la Entidad.

9.1 RECOMENDACIONES GENERALES

- En aras de brindar una atención con calidad, el servidor público debe tener en cuenta:
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.

9.2 CONSEJOS ADICIONALES:

El tono de voz: a través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir.

COPIA CONTROLADA

El lenguaje y vocalización: prestar atención a la elección de palabras. Pronunciar claramente las palabras; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.

La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.

El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

Contestar la llamada antes del tercer timbre.

Saludar al ciudadano diciendo "Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?". "Señor", "Señora" y preguntar "¿En qué le puedo servir? Al finalizar la atención Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.

Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes sin interrumpir, deje que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.

Si debe poner la llamada en espera: explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar. Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.

Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.

Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata: explicarle la razón de la demora, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

9.3 EN EL CONTACTO INICIAL

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

COPIA CONTROLADA

9.4 EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO

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

9.5 EN LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

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

10 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

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

10.1 CORREO ELECTRÓNICO

COPIA CONTROLADA

Fuente: *Guía de protocolo al ciudadano DNP*

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

10.2 ACCIONES DE ANTICIPACIÓN

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

COPIA CONTROLADA

10.3 EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
- En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje, verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia de este necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que "yo sí contesté", lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha…, relacionada con…" o"En respuesta a su solicitud de fecha…, relacionada con…".
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible queel destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

10.4 EN LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

COPIA CONTROLADA

El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.

Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la entidad.

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

10.5 WHATSAPP CPSM

Es una herramienta de comunicación y atención, que busca tener un contacto directo con los ciudadanos para darles una respuesta efectiva e inmediata a todos los requerimientos relacionados con los diferentes trámites, consultas y servicios.

Este canal de comunicación y atención está diseñado para dar respuesta en línea a todos los ciudadanos que hagan uso del mismo y por parte de la entidad, se dará respuesta a través de los usuarios que se dispongan internamente en el horario de atención establecido por la entidad para atención al usuario. La plataforma estará habilitada para atender únicamente dentro de dicho horario. Debe atenderse las siguientes recomendaciones:

10.6 ACCIONES DE ANTICIPACIÓN

- Verificar el estado de los equipos antes de comenzar la atención (computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo para las respuestas.

10.7 EN EL CONTACTO INICIAL

- Ingresar a la plataforma de chat a la hora establecida.
- Atender al ciudadano por orden de entrada en el Chat.
- Evitar demoras o tiempos de espera no justificados una vez el ciudadano acceda al chat.
- Saludar a quien está conectado al chat virtual: Cordial saludo. Le damos la Bienvenida al Chat de la CPSM. ¿Es un gusto orientarlo, en qué le podemos colaborar?

COPIA CONTROLADA

10.8 EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO

- Espere un momento mientras el ciudadano digita la pregunta. En caso de no recibir ninguna consulta, indague si el ciudadano se encuentra conectado con la siguiente frase: ¿Se encuentra en línea?
- Una vez recibida la solicitud, se debe analizar y establecer si la pregunta, consulta o tema planteado está al alcance de la orientación que pueda darle de inmediato. De ser así, deberá atender el chat conforme a los lineamientos establecidos por la entidad.
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: "¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?"
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Use algo del tipo "Permítanos un momento por favor en línea mientras validamos la información"
- No manifestar opiniones sobre los temas o las intervenciones.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- Debe velar por el buen uso de la ortografía y la gramática.
- Una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:
- No utilizar símbolos, emoticones, signos de admiración, etc.
- Dividir las respuestas largas en bloques.
- No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si noson estrictamente necesarios.
- Evite tutear al ciudadano, evite igualmente el uso de términos como "mi amor", "vale"

10.9 EN LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

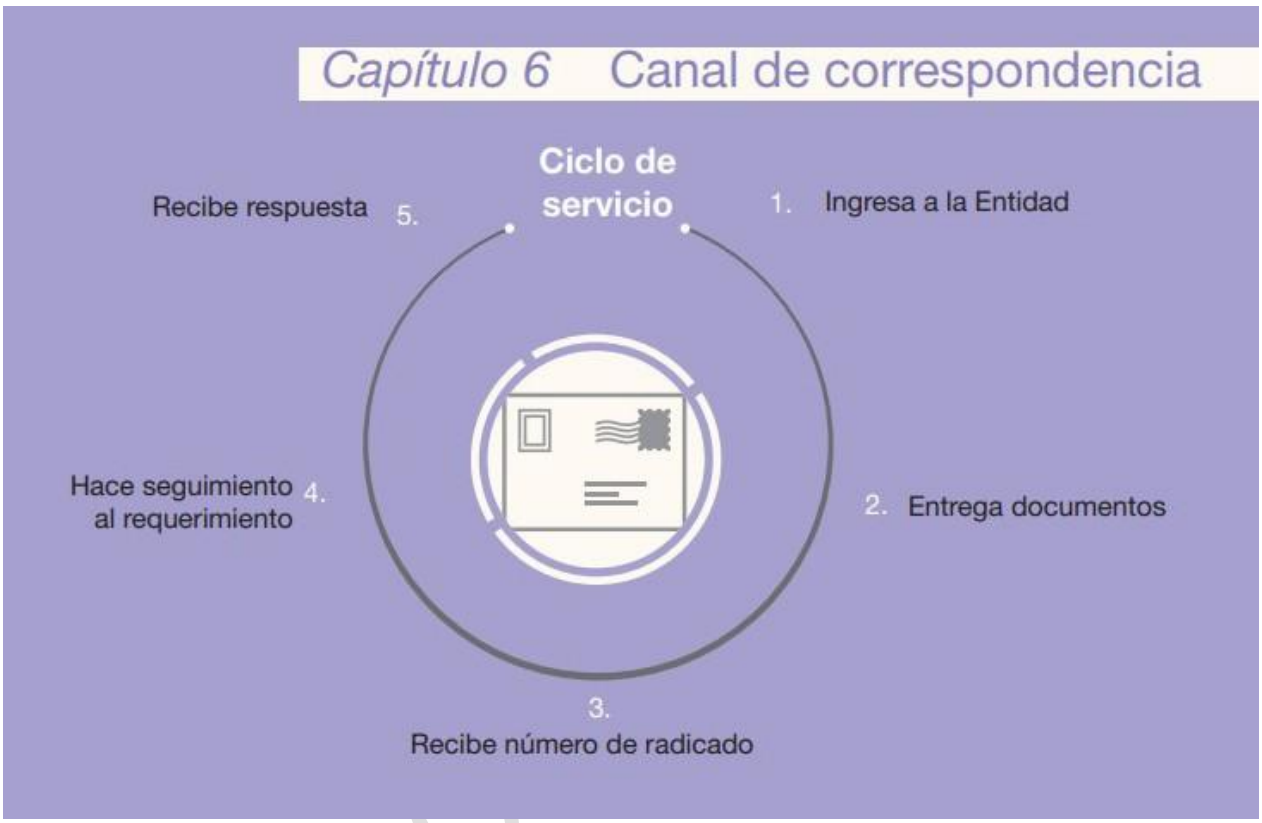
Termine sus interacciones con frases como "Gracias por visitarnos" "Lo esperamos en próximas oportunidades", "Tenga usted un buen día".

En caso de que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle un mensaje indicándole que ante su ausencia fue necesario finalizar el chat.

Solicitar al ciudadano la calificación de la orientación.

COPIA CONTROLADA

11 PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA



Fuente: *Guía de protocolo al ciudadano DNP*

11.1 CORRESPONDENCIA

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

COPIA C

ACCIONES DE ANTICIPACIÓN

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

EN EL CONTACTO INICIAL

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: "Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?".
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Sr.", "Sra."

11.2 EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO

Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.

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

11.3 EN LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

Entregar en la copia del remitente el sticker de radicación con los siguientes datos: número de radicado, asunto, fecha y hora de recibo, radicador, destino y remitente.

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente (si la presentan) e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

12. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

La Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga es un establecimiento público con autonomía jurídica, administrativa y patrimonial. Encargada de administrar

COPIA CONTROLADA

adecuadamente los recursos, correspondientes a las cesantías del régimen de retroactividad de los empleados y trabajadores del municipio de Bucaramanga y sus Entes descentralizados. Actuamos con honestidad, respeto, diligencia, justicia y compromiso; buscando tener una interacción eficaz, confiable y transparente con la ciudadanía. Por ello, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 le invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que tenemos dispuestos para atenderle

12.1 CONOZCA SUS DERECHOS

- Ser tratado con respeto, igualdad y dignidad, sin ningún tipo de discriminación.
- Conocer las funciones, los trámites y servicios, que se prestan por parte de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, así como los requisitos para acceder a los mismos.
- Presentar peticiones respetuosas, de manera verbal, escrita o a través de los mecanismos tecnológicos dispuestos para tal fin, de conformidad a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016
- Obtener respuesta oportuna y de fondo, a las peticiones elevadas, dentro de los términos establecidos por la Ley.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personal con discapacidad, niño, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión
- Conocer la información que repose en los registros y archivos públicos de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, con excepción de la información reservada, y obtener copias asumiendo el valor que se genere por los documentos.
- Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Presentar argumentos, aportar documentos o elementos de prueba en cualquier 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.
- Cualquier otro que reconozca la Constitución o las leyes.

12.2 CONOZCA SUS DEBERES

COPIA CONTROLADA

- Acatar la Constitución, las leyes, los reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad
- Actuar de forma transparente y de buena fe, y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga.
- Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la entidad, y dar buen uso a sus instalaciones.
- Elevar solicitudes y requerimientos a la Caja de Previsión Municipal de Bucaramanga, en las condiciones establecidas por la ley.
- Usar de forma apropiada los canales de atención, y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.
- Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar

12.3 DEBERES DE LAS AUTORIDADES

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

COPIA CONTROLADA

Carta trato digno:

https://acortar.link/nQ0K58

COPIA CONTROLADA

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO					
VERSIÓN	**FECHA**	**DESCRIPCIÓN DE AJUSTES**	**ELABORÓ**	**REVISÓ**	**APROBÓ**
0	20/02/2025	Emisión Inicial	Liliana Marcela Delgado Castellanos Profesional de Calidad	Liliana Marcela Delgado Castellanos Profesional de Calidad	APROBADO EN COMITÉ MIPG ACTA No. 008 de 2025 el 20/02/2025

COPIA CONTROLADA