



## PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

### DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN





## 1. PRESENTACIÓN

En el marco de la política de Buen Gobierno que busca la generación de valor público y el incremento de la confianza de los ciudadanos en las entidades y los servidores públicos, es importante recordar que el ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado quien garantice el servicio y la atención de sus necesidades y requerimientos. Por lo cual, El Departamento Nacional de Planeación adopta *Protocolos de Servicio al Ciudadano* como conjunto de consideraciones, procedimientos, y/o reglas que son establecidas para garantizar que la comunicación y los intercambios con el ciudadano sean consistentes y satisfactorios.

Los Protocolos de Servicio están dispuestos para todos los canales de atención, con el propósito de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, los parámetros de servicio sean cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía y/o usuarios. Los cuales se han trabajado y se ha tenido como fuente de información y orientación al Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

## 2. OBJETIVO.

Definir los lineamientos generales que permitan uniformidad en el tratamiento y en, la atención al ciudadano por los diferentes canales dispuestos por el Departamento Nacional de Planeación, con el ánimo de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional y la cultura de servicio.

Además de orientar la atención para las solicitudes que realizan las víctimas del conflicto armado y los canales de atención con que cuenta la Unidad para las Víctimas como entidad coordinadora del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

## 3. ALCANCE.

Con el objetivo de brindar un mejor servicio a los ciudadanos y a las víctimas del conflicto armado, el DNP busca generar los mecanismos adecuados para garantizar una atención integral al ciudadano según las disposiciones normativas, acercando así a la Entidad con el ciudadano.

## 4. CONSIDERACIONES PARA LA ATENCIÓN

El Departamento Nacional de Planeación orientado a garantizar una atención integral a los



ciudadanos, viene desarrollando una serie de estrategias que permiten la identificación de necesidades, con el fin de enfocar la atención a los requerimientos del ciudadano, facilitando así, el logro de los objetivos para incrementar los niveles de satisfacción de los ciudadanos y la imagen pública del Departamento. Es importante considerar la totalidad del ciclo de atención para obtener una mayor eficiencia en la prestación del servicio y una mejor percepción de calidad por parte de los ciudadanos.

Atributos del buen servicio:

El servicio en el DNP cumple con ciertos atributos que se relacionan con la expectativa que tiene el ciudadano y/o usuario frente al servicio que necesita.

- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Trato Digno:** 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:** Que sea en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** resuelve lo pedido.
- **Calidad:** El buen servicio va más allá de la 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.

El DNP está comprometido en reconocer los derechos y generar confianza al garantizar la atención integral del ciudadano y/o usuarios, por lo cual los servidores públicos deben:

- Orientar con claridad y de fondo.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad.
- Brindar una atención consistente y de buena calidad.
- Incrementar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- Mejorar la imagen pública de la entidad frente a los ciudadanos.
- Aumentar la eficiencia en el uso de recursos de la entidad para la gestión de los servicios a los ciudadanos.
- Reducir los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- Ofrecer a los ciudadanos-clientes, mayores oportunidades de acceso a los servicios.
- Facilitar la conveniencia y el uso de los trámites y servicios prestados por la entidad.
- Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la atención al ciudadano.



Es importante resaltar que un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

De acuerdo a nuestra normativa vigente “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas”<sup>1</sup>, sin embargo, en muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, a veces por desinformación y/o confusión en la misma. En estos casos, se recomienda para los servidores:

- Mantener una actitud calmada, amigable, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Escuchar las necesidades atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- No tomar la situación como algo personal.
- Cuidar el tono de la voz.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el 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.

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera por tratarse de información clasificada y reservada en las entidades públicas. Sin embargo, ésta no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal. Por lo cual, cuando se niegue una solicitud, esta debe ser fundamentada con la razón por la cual no se puede acceder a dicha información, y en lo posible, 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.

Referente al Lenguaje ya sea verbal y/o escrito, el servidor público debe ser:

- Respetuoso, claro y sencillo. Es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.

---

<sup>1</sup> Artículo 13, Ley 1437 de 2011 modificado por la Ley 1755 de 2015.



- 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.
- Retroalimentar el comportamiento del ciudadano. Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos-clientes, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.

## 5. CANALES DE ATENCIÓN DEL DNP

El Departamento Nacional de Planeación proporciona y adapta los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano. Los canales de atención usados con mayor frecuencia por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia (impreso) y virtual.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Centro de Servicio al Ciudadano	Calle 26 # 13 – 19 1r Piso Edificio Fonade (Bogotá)	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo. Las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite.
Telefónica	Línea Gratuita Nacional	018000121221	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm.	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del DNP, las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de
	Línea fija desde Bogotá	(1) 3815000 Ext. 11919 / 11915		



				dar trazabilidad a su trámite.
Virtual	Aplicativo Página Web	<a href="http://www.dnp.gov.co">www.dnp.gov.co</a> <a href="#">Servicio al Ciudadano</a>	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	<b>Ruta:</b> <a href="https://www.dnp.gov.co/ServiciosenL%C3%ADn%2FServiciosalCiudadano.aspx">https://www.dnp.gov.co/ServiciosenL%C3%ADn%2FServiciosalCiudadano.aspx</a> . Columna Registro: Peticiones, Quejas y Reclamos. Así mismo en la columna Consulta pueden estar pendiente del trámite de su solicitud.
	Correo electrónico PQRSD	<a href="mailto:servicioalciudadano@dnp.gov.co">servicioalciudadano@dnp.gov.co</a>	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción, las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite.
Escrito	Radicación correspondencia.	Calle 26 # 13 – 19 1r Piso Edificio Fonade (Bogotá)	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm.	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada continua
	Buzón de Sugerencias	Calle 26 # 13 – 19 Pisos: 1° y 34° Edificio Fonade (Bogotá)	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios del DNP.

## 1. Atención Presencial

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.



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.
- 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.

Todos los servidores del DNP deben estar familiarizados con la ubicación del Grupo de Servicio al Ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, el punto de fotocopiado y reconocer los procedimientos para atención de emergencias.

### **Centro de Servicio al Ciudadano**

Este grupo de servidores, encargados de atender el primer nivel de servicio de la Entidad, especialmente deben cumplir con los siguientes protocolos:

- Saludar, agradecer y despedirse amablemente.
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Ofrecer información sobre la prestación del servicio: La información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir, permiten la construcción de expectativas claras por parte de los ciudadanos, evitando que los ciudadanos se indispongan con el tiempo que toma su solicitud en ser atendida.
- Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención: esto evita que los ciudadanos hagan múltiples visitas al punto de contacto.
- Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.



- Revisar constantemente la validez de la comunicación
- Propender por la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada.
- Evaluar y monitorear los resultados de la prestación del servicio. Adicional a la medición de la satisfacción de los ciudadanos que se menciona en la consideración anterior, es necesario medir y evaluar los resultados de la prestación del servicio.
- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Orientar al ciudadano hacia la dependencia o área encargada de resolver la solicitud.

### **Atención preferencial**

Las entidades del Estado establecerán mecanismos de atención preferencial a Infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública. Art. 13 Decreto 019/12

### **Periodista**

Si la solicitud de copia o fotocopia de documentos la hace un periodista acreditado en la fecha como representante de un medio de comunicación, se tramitará preferencialmente. Ley 57 de 1985 art 23.

### **Adultos mayores y mujeres gestantes**

- 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.

### **Atención prioritaria**

Se deberá atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la integridad, cuando sea presentada por un niño(a) o adolescente. Art. 12 Decreto 019/12.





## 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 deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

## Personas en situación de vulnerabilidad

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.

De acuerdo a información entregada por la UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS, quien cuenta con una carta de trato digno donde tiene información referente a los derechos y obligaciones, así como los canales de atención, por lo cual se articula con dicha entidad y se relaciona el link con la información referente a los canales de atención de la Unidad. <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/carta-de-trato-digno/93>.



## Canales de Atención de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas



Fuente UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

### Grupos étnicos

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palenqueras y raizales y pueblos gitanos (Rrom). El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- Si 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.
- Proceder a la grabación.
- Solicitarles los documentos soporte de la petición con gestos.
- Indagar la dirección de respuesta con gestos.
- Consultar el directorio de traductores e intérpretes de lenguas nativas, suministrado por el Ministerio de Cultura, ubicado en la página web del DNP, en el siguiente link:



<https://www.dnp.gov.co/DNP-Redes/Paginas/Informaci%C3%B3n-de-Interes.aspx>.

- Iniciar proceso contractual de acuerdo con la normativa vigente para dar respuesta a la petición en la lengua o dialecto que corresponda.

## Personas con discapacidad

- Conocer los diferentes tipos o categorías de la 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.
- **Discapacidad visual:** No halar a la persona de la ropa ni del brazo. Describir con palabras todas las acciones que se realicen o se vayan a realizar. Ej: estoy recibiendo sus documentos, vamos a llamar a tal funcionario, voy a tomar copia de los documentos, este documento contiene X y Y información, etc.
- 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.
- 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.
- **Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:** Contar con la herramienta Convertic y del Centro de Relevó.
- 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, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.



- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.
- **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.
- **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.
- **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 entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- **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.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- **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.

## Guardias de seguridad

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.



- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos o la ventanilla a la cual debe dirigirse.

## 2. Atención Telefónica

Centro de atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano, aprovechado las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija. Los asesores atienden todas sus inquietudes de forma ágil y eficiente, e informan acerca de los productos, servicios y trámites que ofrecen las Instituciones.

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.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto y extensiones.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Mecanismos de mejora y disponibilidad de la herramienta.
- 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.
- 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: la velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen: 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 puedo ayudarle? Al finalizar la atención Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes. sin interrumpir, a 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.

### 3. Atención Virtual

El Departamento Nacional de Planeación cuenta con un portal único para el ciudadano [www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co) el cual sirve de interacción entre el ciudadano y la entidad en marco del cumplimiento de la Estrategia Gobierno en Línea – GEL en sus 6 fases<sup>2</sup>, facilitando de esta manera el acceso a la información pública. Aunado a lo anterior, sirve como mecanismo para acercar y facilitar la comunicación con el ciudadano.

- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).
- Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- Presentar información de manera ágil e interactiva.
- No duplicar información corporativa.
- Contar con una opción en la que el ciudadano pueda colocar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

#### Aplicativa Página Web, link PQRSD

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, es una herramienta que puede ser utilizada por los usuarios: ciudadanos externos e internos (servidores públicos). Se ingresa por [www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co) , en la parte superior derecha opción: Servicio al

---

<sup>2</sup> Fase de información, interacción, transacción, transformación y democracia en línea, según "Manual para la implementación de la Estrategia Gobierno En Línea

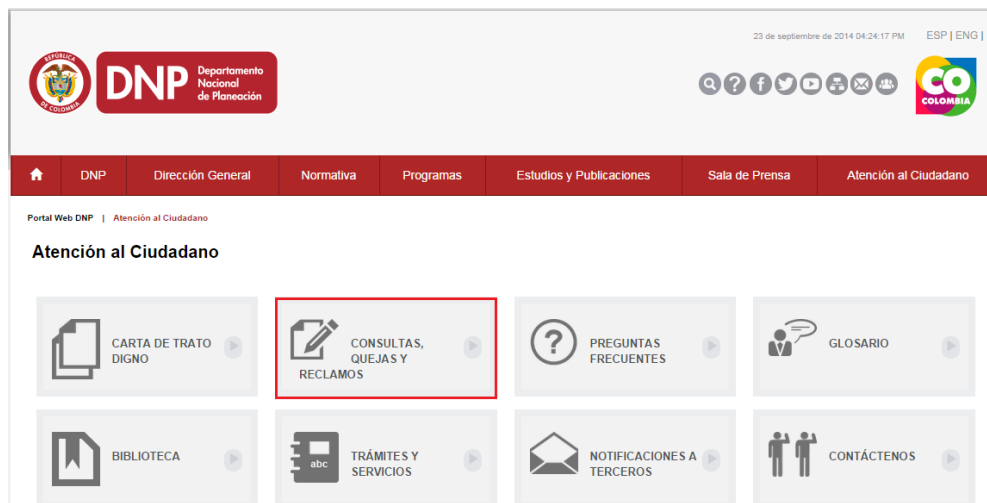
Secretaría General – Centro de Servicio al Ciudadano

Calle 26 # 13 – 19 Código Postal 110311 Bogotá, D.C., Colombia PBX 381 5000. LG: 018000121221

[www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co); [servicioalciudadano@dnp.gov.co](mailto:servicioalciudadano@dnp.gov.co)



Ciudadano. Debe ingresar al link: “Consultas, quejas y reclamos”, una vez ingrese debe diligenciar el siguiente formulario: <sup>3</sup>



### link PQRSD

<https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/denuncia-actos-de-corrupcion.aspx>

Posterior a la radicación, el ciudadano podrá consultar el estado de su trámite para hacer seguimiento a su solicitud

<sup>3</sup> Manual ciudadano ayuda para manejo del software de derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones.



**Correo Electrónico para radicación PQRSD:** [servivioalciudadano@dn.gov.co](mailto:servivioalciudadano@dn.gov.co)

- 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 lo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Correos electrónicos de ciudadanos enviados a funcionarios y/o contratistas, deben ser radicados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, para efectos de seguimiento y control.
  - ✓ Asunto del correo
  - ✓ Nombre del Remitente:
  - ✓ Nombre Entidad o Dependencia remitente:
  - ✓ Ubicación:
  - ✓ Dirección: - Física y/o Correo electrónico del ciudadano
  - ✓ Dirigido a:
- 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 con la ayuda Sistema de Gestión Documental ORFEO desde la opción respuesta rápida la cual tienen los permisos los webmaster designados por el jefe de la dependencia.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.





**Buzón de notificaciones Judiciales DNP:** [notificacionesjudiciales@dnp.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@dnp.gov.co)

**Buzón de notificaciones judiciales del Fondo Nacional de Regalías:**  
[notificafnr-l@dnp.gov.co](mailto:notificafnr-l@dnp.gov.co)

#### Chat institucional (En creación)

- Saludar a quien está conectado al chat virtual: Muy buenos días/tardes/noches, Bienvenido al chat virtual del (nombre de la entidad). Mi nombre es ...En que le puedo colaborar?
- Permítanos un momento por favor en línea mientras consultamos su información. • Intervenga y de soluciones al Ciudadano de una manera sencilla.
- Termine sus comunicaciones con frases como “Hasta pronto”, “Gracias por su tiempo”, “Tenga usted un buen día”.

#### Redes Sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico —e individual— como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información —en simultánea— puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

- Sitio web [www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co)
- Twitter: [https://twitter.com/DNP\\_Colombia](https://twitter.com/DNP_Colombia); @DNP\_Colombia
- Facebook: <https://www.facebook.com/departamentonacionaldeplaneacion/>
- Google plus
- Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCx25Fx8FD1URCYzIGVyLZ0w>
- Instagram: <https://www.instagram.com/simongaviria/>

#### 4. Atención por Correspondencia

Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas, (Físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. El buzón de sugerencias también hace parte de este canal.

- Radicación de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias escritas en el Grupo de Correspondencia, ubicado en la Calle 26 No. 13–19 piso 1, en horario de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. jordana continua.



- Buzón de sugerencias ubicado en el punto de atención al ciudadano, en la 26 No. 13–19 piso 1, en horario de lunes a viernes 8:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.

Para la atención por el Grupo de Correspondencia se recomienda:

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”;
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente 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.

### **Buzones de Sugerencias**

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Cada tres días hábiles se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una repuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

### **Notificación a PQRSD radicadas de manera anónima.**

De acuerdo a lo señalado por el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual prescribe: “...Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra



del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso...".

**Solicitudes de acceso a información con identificación reservada.** "Para el registro de la recepción y trámite de solicitudes de información pública bajo el procedimiento especial con identificación reservada, previsto en el parágrafo del artículo 4° de la Ley 1712 de 2014, el Ministerio Público dispondrá un formulario electrónico. Este mecanismo electrónico es adicional a los medios ordinarios de recepción de solicitudes de acceso a información pública dispuestos por las entidades que conforman el Ministerio Público." **Artículo 18 ley 1712 de 2014.**

**Recepción de denuncias.** El DNP cuenta con un protocolo al denunciante, publicado con el portal web / Servicio al Ciudadano, donde se encuentra toda la información requerida para radicar una denuncia.

Las denuncias por actos de corrupción, fraude y prácticas prohibidas serán atendidas en el Horario de Atención al público de lunes a viernes 8:30 a.m. a 4:30 p.m. a través de los siguientes medios:

- Por correspondencia  
Radicando su denuncia por escrito en las oficinas del Departamento Nacional de Planeación: Calle 26 No. 13 -19, piso 1º Bogotá.
- Por vía electrónica  
A través de la Página Web del Departamento Nacional de Planeación en el siguiente link <https://www.dnp.gov.co/Registroidesolicitudes.aspx>
- Correo Electrónico  
servicioalciudadano@dnp.gov.co
- Por teléfono  
Línea de Quejas y Reclamos: 01 8000 12 12 2; Conmutador (571) 3815000  
Ext.: 1919/1904

## 6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:



## **Derechos de los ciudadanos**

Los ciudadanos tienen derecho a:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

## **Deberes de los ciudadanos**

Son deberes de los ciudadanos:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

## **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.

## 7. 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 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 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).

**Denuncia.** Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.

**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

**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).

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

**Física o Motora:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

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

**Múltiple:** se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

**Sensorial:**



- Visual: pérdida o disminución de la visión.
- Auditiva: pérdida o disminución en audición.
- Sordoceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

**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 y una 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 línea y en tiempo real.