



Justicia

PROTOCOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



**Secretaria General
Grupo Servicio al Ciudadano**

Protocolo de Servicio a la Ciudadanía



La Cultura de Servicio es una filosofía de vida o vocación interna que nos compromete a ayudar a las personas a satisfacer sus necesidades, requerimientos, intereses o expectativas. Esta cultura de servicio se ve reflejada a través del contacto diario con nuestros grupos de valor.

Los protocolos para el servicio a la ciudadanía se construyen con el propósito de seguir brindando un servicio eficiente y de calidad a los grupos de valor durante la atención y gestión de sus requerimientos.

Durante la comunicación, el ciudadano puede mostrar inconformidad frente al servicio prestado. Por lo tanto, es necesario identificar los factores que los genera, como también las pautas a seguir para que el servidor público y contratista obtengan un adecuado manejo de la situación.

Canales De Atención -Conceptos Básicos-



- **CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN PARA LA ATENCIÓN:** Medios de transmisión de las comunicaciones escritas y verbales, dispuestos por el Ministerio de Justicia y del Derecho para que las personas naturales y jurídicas presenten las peticiones, quejas, reclamos, denuncias e incluso sugerencias de conformidad con la normatividad vigente.
- **CANAL CORRESPONDENCIA O SERVICIO POSTAL:** Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad o del Estado.
- **CANAL PRESENCIAL:** Oficinas, puntos de atención o centros integrados de servicio, y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los ciudadanos pertenecen a este canal.
- **CANAL TELEFÓNICO:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el colaborador del servicio y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. A través de este canal se puede orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (Call centers) y centros de contacto.
- **CANAL VIRTUAL:** Medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc., donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad o del Estado.

Canales de Atención Oficiales



Canal Telefónico

PBX (+57)(1)
601-444 31 00
Línea Gratuita
01-800-09-11170



Canal Presencial

Cra. 13 No. 52-95,
Bogotá



Canal Postal o de correspondencia

Cra. 13 No. 52-95,
Bogotá



Canal Virtual

Formulario PQRDSF
<https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrds>
Gestion.documental@minjusticia.gov.co

**Horario de lunes a viernes de
8:30 a.m – 4:30 p.m jornada continua**

**Canal virtual habilitado las 24 horas
Capacidad máxima para adjuntar archivos 25 MB.**

Es correcto:












- ✓ Utilizar un lenguaje sencillo.
- ✓ Escuchar atentamente.
- ✓ Demostrar la intención de querer ayudar.
- ✓ Ser prudente en la manera de reír, sentarse y levantarse de la silla.
- ✓ Ser respetuoso en su trato, tolerante y paciente.
- ✓ Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido la información.
- ✓ Mantener la calma aún en situaciones en las que el ciudadano se vea alterado.
- ✓ Tratar de entender al ciudadano asegurándose de haber interpretado de manera puntual lo que desea manifestar.
- ✓ Ser imparcial.
- ✓ Utilizar el nombre del ciudadano antecedido por el término "señor, señora o señorita".

Es incorrecto:

- ✓ Prometer soluciones que no estén al alcance.
- ✓ Hacer juicios de valor de lo manifestado por el interlocutor.
- ✓ Extralimitarse en sus funciones.
- ✓ Interrumpir la conversación constantemente.
- ✓ Hablar demasiado.
- ✓ Utilizar frases afectuosas.
- ✓ Tutear al ciudadano.
- ✓ Utilizar el celular durante la prestación del servicio.
- ✓ No hacer contacto visual con el interlocutor durante la conversación.
- ✓ Consumir alimentos durante el horario de atención.






- 1** Salude cordialmente: Buenos días/buenas tardes. **Bienvenido al Ministerio de Justicia y del Derecho, ¿en qué le puedo colaborar?**
- 2** Pregunte el nombre del ciudadano.
- 3** Utilice un lenguaje claro y sencillo.
- 4** Hágale saber al ciudadano que está interesado en conocer su necesidad.
- 5** Al colocar la llamada en espera, informe al ciudadano que se va a realizar el proceso de consulta.
- 6** Remita la solicitud de forma oportuna.
- 7** Constata si el ciudadano comprendió lo indicado.
- 8** Despídase amablemente.
- 9** Solicite al ciudadano que califique la atención recibida.

Tenga en cuenta:








-  Evite sonidos incómodos antes y durante la llamada
-  Vocalice adecuadamente
-  Utilice los guiones establecidos (Cartilla Protocolos de Atención)
-  Transmita la información al ritmo del ciudadano/ seguridad
-  Escuche activamente al ciudadano
-  Ocupe el canal adecuadamente
-  Use adecuadamente los tiempos de espera
-  No agreda verbalmente al Ciudadano
-  Realice los filtros adecuados
-  Sustente y/o justifique la información brindada
-  Confirme la información suministrada y finalice la llamada

Protocolos de Atención Canal Presencial y Servicio Postal o de Correspondencia

Mantenga siempre una actitud amable, recuerde que la postura y el tono de voz, son muy importantes al momento de interactuar con el ciudadano.

-  Sonría y salude “**buenos días/tardes, bienvenido al Ministerio, mi nombre es ¿en qué le puedo colaborar?**”
-  **Solicite el nombre del ciudadano.** Mantenga el contacto visual con el interlocutor y escúchelo atentamente.
-  Cuide su expresión facial y mantenga un tono y volumen de voz suave y cordial
-  Indique con claridad los pasos a seguir al ciudadano para que acceda al servicio y responda las preguntas utilizando un lenguaje claro.
-  En caso de requerir mayor información, realice las preguntas adecuadas para entender mejor la solicitud.

Protocolos de Atención Canal Presencial y Servicio Postal o de Correspondencia

-  Si debe retirarse del puesto de trabajo, para adelantar alguna gestión relacionada con la consulta, informe el porqué y el tiempo de espera.
-  Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explique el motivo, los pasos a seguir y el tiempo estimado de respuesta al ciudadano
-  Escale la solicitud al Jefe inmediato o a la instancia respectiva en el menor tiempo posible si requiere brindarle mayor información al ciudadano sobre su trámite o solicitud
-  Confirme al Ciudadano si la información fue clara y realice el registro de la atención
-  Pregunte al Ciudadano **¿Hay algo más en que le pueda colaborar?**
-  Solicite al ciudadano evaluar el servicio en los dispositivos dispuestos para tal fin.
-  Finalice con una sonrisa y mencionando que ha sido un gusto atenderlo.

Protocolos de Atención Canal Virtual

Para la interacción con el ciudadano a través de los diferentes ambientes virtuales de la Entidad, es importante tener en cuenta las siguientes pautas:

@ Aplicar controles de seguridad y privacidad de la información

Se deben adoptar medidas tendientes a proteger la información personal no pública, atendiendo a la normatividad que ampara el derecho a la privacidad y a los datos personales

@ Propender por la calidad de las herramientas del canal virtual

Incorporar ajustes razonables de accesibilidad. Seguir los parámetros de la Política de Gobierno Digital para garantizar la usabilidad y la accesibilidad de los sitios web.

@ Usar lenguaje sencillo

El lenguaje debe ser claro y respetando las normas ortográficas (se debe redactar en tercera persona).

@ Ofrecer información veraz y oportuna

Es importante asegurar la oportunidad y veracidad de la información que se trasmite por este canal.

@ Publicar información con enfoque diferencial

La información pública se debe divulgar en diversas lenguas, como lo establece el artículo 8 de la Ley de Transparencia y para ello es importante seguir los lineamientos institucionales definidos en el manual de servicio al ciudadano.

Protocolos de Atención Virtual - Correo Institucional

Tenga en cuenta:

- El correo electrónico es exclusivo para fines laborales, evite su uso para temas personales, comerciales, financieros, etc.
- Siga el protocolo establecido por la Entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Evite imprimir correos electrónicos a excepción de los casos en que sea absolutamente necesario.
- Escriba siempre en un tono impersonal
- Redacte oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, divídalo en varios párrafos.
- Evite utilizar mayúsculas sostenidas, negrillas, ni signos de admiración, si no son estrictamente necesarios.
- Verifique que se encuentran todos los datos necesarios en el escrito, con la finalidad de que el ciudadano pueda realizar el contacto nuevamente con la Entidad en caso de ser necesario.
- Antes de enviar el mensaje revise el mensaje manera completa, con el fin de evitar errores que generen una mala impresión de la Entidad por parte de quien recibe el correo electrónico.

Protocolos de Atención por Chat (convencional o Chatbot)

- @ Verifique el Estado de los equipos antes de iniciar el servicio
- @ Inicie la atención de manera rápida
- @ Salude con el protocolo institucional
- @ Solicite el nombre y correo electrónico del Ciudadano
- @ Informe al Ciudadano que está para ayudarle
- @ Pida detalles de la solicitud o petición si es necesario
- @ Analice el nivel de complejidad de la solicitud. Identifique si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no
- @ Socialice al ciudadano los demás canales de consulta como la página web (por ejemplo, las preguntas frecuentes) u otro medio con información pertinente.
- @ No utilice símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, ni mayúscula sostenida en su escrito
- @ Brinde una respuesta clara, exacta y confiable. Revise la ortografía
- @ Si se corta la comunicación, elabore la respuesta y envíela a la dirección del correo electrónico indicada por la persona
- @ Despídase de forma cordial

Protocolos de Atención Preferencial y Diferencial

Protocolo para adultos mayores:

- Asigne un turno preferencial.
- No utilice diminutivos (abuelito, mamita etc.)
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- Verifique si la respuesta fue entendible en lenguaje claro para el ciudadano.

Protocolo para la atención niños/as y adolescentes:

- Otorgue un turno preferencial para su atención.
- Llámelos por su nombre nunca por términos diminutivos o cariñosos.
- Otorgue respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo acorde con el solicitante.
- Muestre interés por su requerimiento
- Verifique si la información fue clara.

Protocolo para la atención de mujeres embarazadas:

- ✓ Otorgue turno preferencial para su atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.
- ✓ La atención debe ser rápida y oportuna.
- ✓ Bríndele un espacio cómodo para la espera.
- ✓ En caso de situación difícil, no se ponga a la defensiva, no reaccione a exigencias, gritos o insultos.



Pautas para la atención de ciudadanos inconformes o alterados

- 1 Identifique el estado de ánimo del ciudadano visitante.
- 2 Mantenga una actitud amigable y hágale ver que usted comprende la situación.
- 3 Escuche con atención al ciudadano.
- 4 Deje que el ciudadano se desahogue, no le interrumpa.
- 5 Evite pedirle que se calme, esto incrementará su inconformidad.
- 6 Evite tomar el problema como algo personal.
- 7 Si usted mantiene una actitud serena podrá controlar la situación y calmar al ciudadano.
- 8 En caso de ser necesario, el servidor utilizará lápiz y papel para ilustrar mejor al ciudadano.
- 9 Si el ciudadano solicita una explicación, bríndesela de forma clara y precisa.
- 10 Proponga al ciudadano alternativas de solución.
- 11 Despídase de forma cordial reiterándole que el Ministerio de Justicia y del Derecho está presto para brindarle la orientación necesaria a su solicitud.

Factores comunes de insatisfacción o disgusto de la ciudadanía en los momentos de atención

- ✓ Desinformación del colaborador de la Entidad en cuanto a qué condiciones y requisitos del servicio.
- ✓ Fallas en el sistema y en el funcionamiento de los equipos.
- ✓ Mala actitud por parte del funcionario o contratista.
- ✓ Demora en la atención o trato discriminatorio.
- ✓ Utilizar frases como ¿me entiende?.
- ✓ Ausencia del funcionario o contratista en el puesto de atención.
- ✓ No saludar o despedirse de manera poco cordial.



Justicia