

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

2023



SITUACIÓN PROBLEMA O EVENTO



En este Protocolo se unifican consideraciones, procedimientos y criterios de atención y servicio que son establecidos para garantizar que la comunicación con el ciudadano y grupos de interés sea satisfactoria.

Todos los funcionarios y contratistas relacionados de manera directa o indirecta con la atención a los ciudadanos deben hacerlo siguiendo los lineamientos impartidos para una adecuada prestación del servicio generando un valor agregado con el fin de propiciar un acercamiento efectivo que mejore la experiencia de nuestros usuarios, llene sus expectativas y por ende muestre una imagen positiva de la entidad.

El protocolo es una herramienta que contribuye a mejorar la gestión, una guía de actuación para facilitar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

01.

OBJETIVO

Definir los lineamientos generales que sirvan de guía para que funcionarios y contratistas de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres - UNGRD faciliten la relación entre el ciudadano y la entidad con el propósito de impactar a los usuarios con una atención estructurada, oportuna y eficiente que satisfaga sus necesidades y expectativas.

02.

DEFINICIONES

Ciudadano: Persona destinataria de bienes y/o servicios; Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio.

Servicio: Conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso al cumplimiento de sus obligaciones.

Cultura de Servicio: La prestación del servicio en la UNGRD está orientada por un conjunto de valores que facilitan la atención de los usuarios, permitiendo su acceso a la gestión institucional en términos de igualdad, oportunidad y transparencia.

Atributos del Servicio: características o cualidades que rigen las actuaciones de los servidores públicos en consecuencia con la responsabilidad social que tiene la entidad y coherente con los principios y valores éticos adoptados por ella.

Atención de Primer Nivel: Gestión de requerimientos considerados como frecuentes, a los que se da respuesta sin ser escalados a las diferentes dependencias de la entidad.

Atención de Segundo Nivel: Gestión de requerimientos que por su tecnicidad requieren ser consultados con las diferentes áreas según su competencia.



03.

Calidad: En la UNGRD se trabaja pensando en satisfacer las necesidades de los usuarios y grupos de interés con estándares de eficiencia y eficacia.

Protocolo de Atención de Primer Nivel: Documento que incluye las preguntas frecuentes por cada dependencia, con su respectiva instrucción de respuesta.

Atención Presencial: Hace referencia a la atención personalizada que recibe el ciudadano y/o usuario en las instalaciones de la Oficina de Atención al Ciudadano de la entidad.

Atención Telefónica: Hace referencia a la interacción con el ciudadano de manera telefónica a través de la Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200.

Atención Virtual: Hace referencia a la interacción en línea con el ciudadano a través de los canales virtuales ligados a la página web de la entidad: Chat Institucional, Sistema PQRSD y/o correo electrónico contactenos@gestiondelriesgo.gov.co.

Discapacidad: es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y/o 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).



Atención preferencial: se refiere a la prestación del servicio a personas sujetas a especial protección: niños, niñas y adolescentes, mujeres en estado de embarazo, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades huérfanas y/o personas en condición de discapacidad.

Atención con enfoque diferencial: se refiere a la prestación del servicio reconociendo la singularidad y las condiciones particulares de las personas en virtud de la dignidad humana, la equidad, y el fomento de políticas públicas con enfoque de derechos, con una mirada integral a cada persona y, en consecuencia, una atención especializada a quienes tienen necesidades de protección diferencial.

Participación ciudadana: La participación ciudadana consiste en el involucramiento activo de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones públicas. Es la intervención en la toma de decisiones respecto al manejo de los recursos y las acciones que generan impacto en el desarrollo de las comunidades.

La UNGRD habilita espacios que buscan involucrar a la comunidad en el ejercicio de sus derechos, para que aporten en la construcción de programas y políticas institucionales de gestión del riesgo.

Canales de Atención: son los diferentes canales de interacción dispuestos por la entidad para la recepción de requerimientos de los ciudadanos y grupos de interés o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad: Oficina de Atención al Ciudadano, Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200, Chat Institucional, Sistema PQRSD y Correo Electrónico.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético – profesional.

Preguntas frecuentes: conjunto de preguntas y respuestas derivadas de los cuestionamientos comunes de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

04.

REQUERIMIENTOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

Política Pública de Servicio al Ciudadano: Depto. Nacional de Planeación DPN / Depto. Administrativo de la Función Pública DAFP.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: Gestión con valores para el resultado. Lineamientos para relación Estado – Ciudadano.

Constitution Política de Colombia 1991: Art.2, Art. 13, Art. 23, Art. 74, Art. 86, Art. 89, Art. 90, Art. 92, Art. 101, Art. 103, Art. 107, Art. 122, Art. 123, Art. 270, Art. 209.

LEY 1437 de 2011 : Art.5 , Art. 7, Art. 13, Art. 14, Art. 15, Art. 16, Art. 17, Art.18, Art. 20, Art. 22, Art. 24, Art.25, Art. 26, Art. 53, Art. 54, Art.56, Art.58, Art. 61 : Derechos y deberes de las personas y de las autoridades. Objeto y modalidades del derecho de Petición. Presentación, radicación y contenido de las peticiones. Procedimientos y trámites administrativos a través de medios electrónicos.


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: Modificay 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.

Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



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

Ley 2052 de 2020: Ley Antitrámites “por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”.

DECRETO 815 DE 2018: competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos.

Resolución 667 de 2018: Por medio de la cual se adopta el catálogo de competencias funcionales para las áreas o procesos transversales de las entidades públicas.

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.

Ley 1712 de 2014: Art. 3, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 17, 18, 24, 25, 26, 30. - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

Ley 2195 de 2022: Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2573 de 2014: Estrategia Gobierno en Línea

Decreto 2623 julio de 2009: Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

Decreto 019 de 2012: Art. 13, Art.14 - Atención de personas en situación de discapacidad, adultos mayores y mujeres gestantes.

CONPES 3785 de 2013: Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.

05.

RECURSOS

N/A

PERSONAL Y ROLES

Equipo de trabajo Oficina de Atención al Ciudadano, funcionarios y contratistas de la UNGRD.

06.

DESARROLLO

07.

1. INTRODUCCIÓN

El servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado, convertido en una política nacional de eficiencia administrativa a través del CONPES 3785 de 2013 buscando mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades públicas para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de los ciudadanos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.



En ese sentido, siendo uno de los ejes transversales para el cumplimiento del objetivo misional de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres - UNGRD, desde el proceso de Servicio al Ciudadano se garantiza que los ciudadanos y grupos de interés accedan a los servicios de la entidad a través de diferentes canales de atención manteniendo como políticas institucionales la calidad, el trato igualitario, la entrega de información clara, precisa y actualizada, la eficiencia, transparencia y oportunidad.

En este documento se unifican los criterios de atención y servicio para que funcionarios y contratistas de la entidad que tengan contacto con ciudadanos, de manera permanente o esporádica lo hagan con la convicción de que contribuyen a prestar una adecuada atención, impactando la percepción de los grupos de interés hacia la entidad. Es adoptar una cultura de servicio, basándose en la estandarización y mejora continua de la calidad en el servicio al ciudadano.

La aplicación del protocolo es mandatoria para el manejo de las interacciones con la ciudadanía ya sea de manera escrita, presencial, virtual o telefónica con el propósito de que a través de un nuevo enfoque en la relación servidor público

- ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios para ambas partes.

El buen servicio se ve y se siente; es una cualidad diferencial que permite entender las necesidades de los usuarios para generar acciones que superen sus expectativas y les ofrezcan una mejor experiencia.

Es por ello que la UNGRD lo convierte en un principio de vida institucional buscando el compromiso por parte de los miembros de su equipo de trabajo para que vuelquen sus esfuerzos en la prestación de un excelente servicio y de ésta manera dar cumplimiento a lo establecido en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano con respecto a la generación de confianza y la importancia del acercamiento entre el usuario y la Administración Pública.



2. OBJETIVO

Definir los lineamientos generales que sirvan de guía para el equipo de trabajo de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres UNGRD con respecto al manejo de la interacción con el ciudadano y grupos de interés para ofrecer un servicio con la calidad, respeto e igualdad que se debe a los usuarios.

3. ALCANCE

Definir los lineamientos generales que sirvan de guía para el equipo de trabajo de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres UNGRD con respecto al manejo de la interacción con el ciudadano y grupos de interés para ofrecer un servicio con la calidad, respeto e igualdad que se debe a los usuarios.

4. ¿QUÉ ES SERVICIO AL CIUDADANO?

El servicio es el conjunto de actividades que desarrolla una entidad frente a una comunidad o una persona - natural o jurídica - para satisfacer sus necesidades y expectativas.

Estas actividades se llevan a cabo a través de procedimientos previamente definidos, en los que participa activamente el ciudadano

desde el momento en que realiza la solicitud hasta el momento en que se presta concretamente el servicio y/o se da una respuesta a su requerimiento.

El principio rector del servicio público es el reconocimiento de que el ciudadano es el eje de la gestión institucional y la razón de ser de la administración.

Como entidad pública, para la UNGRD es esencial brindar un servicio humano, con calidez y respeto hacia nuestros usuarios, atentos a sus expectativas y mostrando interés por sus necesidades para garantizar el

5. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Respetados ciudadanos:

La UNGRD tiene como misión dirigir, orientar y coordinar la gestión del riesgo de desastres en el territorio nacional, fortaleciendo las competencias de las entidades públicas, privadas, comunitarias y de la sociedad en general con el propósito de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y al desarrollo sostenible a través del conocimiento del riesgo, su reducción y el manejo de los desastres asociados con fenómenos de origen natural, socio – natural, tecnológico y humano no intencional.

Para nosotros la transparencia, vocación de servicio, la mejora continua y el trato digno e igualitario a los usuarios son valores importantes.

Por lo anterior, y en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, anualmente se expide la CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA con el propósito de fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía y comprometernos como servidores públicos, a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.



5.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS

- » Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado
- » Obtener información y orientación sobre los requisitos que las disposiciones legales vigentes exijan para tal efecto.
- » Conocer el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos, salvo expresa reserva legal.
- » Obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes, salvo reserva legal.
- » Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus requerimientos en los plazos establecidos para tal efecto.
- » Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- » Exigir de los funcionarios y/o colaboradores de la UNGRD el cumplimiento de sus responsabilidades.
- » Recibir atención especial y/o preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta según lo establece el artículo 13 de la Constitución Política. Para tal efecto los funcionarios y contratistas de la UNGRD atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.
- » Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que tenga interés; que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.
- » Cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Así mismo, en consideración con lo establecido en el Artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, es importante mencionar los deberes de los usuarios.

5.2. DEBERES DE LOS USUARIOS

- » Acatar la Constitución y las leyes.
- » Obrar conforme al principio de la buena fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y sin aportar, conscientemente, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- » Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y agilidad en la respuesta de los mismos.
- » Observar un trato respetuoso para con los funcionarios y/o colaboradores de la UNGRD.

5.3. DEBERES DE LA UNGRD

- » Ofrecer un trato respetuoso, considerado y diligente a todos los usuarios sin distinción.
- » Garantizar atención al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- » Atender a todas las personas que hubieren ingresado a las oficinas dentro del horario normal de atención.
- » Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
- » Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- » Tramitar los requerimientos que lleguen por cualquiera de los canales establecidos para atención de los usuarios.
- » Atender quejas, reclamos y brindar orientación al público.
- » Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no tengan acceso a la tecnología.
- » Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- » Todos los demás que señalen la Constitución y la ley.

06.

ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

6.1 CARACTERÍSTICAS DEL BUEN SERVICIO

El servicio prestado con calidad debe contar con ciertas características relacionadas con la expectativa que el ciudadano tiene frente a lo que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias. La prestación del servicio requiere una consideración especial en el trato al usuario.

Amable: El servicio debe prestarse de una manera gentil, respetuosa y considerada, dando al ciudadano la importancia que merece.

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

Oportuno: El servicio es ágil y se presta cumpliendo con los términos acordados con el ciudadano.

Efectivo: Responde a las necesidades del ciudadano.

Confiable: El servicio genera confianza y credibilidad. El usuario debe tener la certeza de que se le ha brindado la información exacta según sus requerimientos.

Responsable: La prestación del servicio genera compromiso con la ciudadanía.

Asertivo: La prestación del servicio requiere saber expresar una idea o información de manera clara. El usuario debe entender el mensaje que se le está proporcionando.

Igualitario e Incluyente: Cualquier interacción debe caracterizarse por la equidad e igualdad hacia todos los ciudadanos sin diferencias o discriminación de ningún tipo.

Efectivo: El servicio prestado responde a las necesidades del ciudadano y resuelve lo requerido.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud, debe satisfacer las expectativas de quien lo recibe; esto implica escucharlo para comprender sus necesidades.

Los ciudadanos necesitan información de la entidad y aprecian que les sea entregada de manera oportuna, clara y completa. Decir “no sé” o “vuelva mañana...” o “eso no es de mi competencia” es percibido por los usuarios como un mal servicio.

Por lo anterior, los funcionarios y colaboradores, deben:

- Informarse sobre los procedimientos y canales de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Seguir los lineamientos definidos para el manejo de los temas que no pueda solucionar en el primer nivel: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que determine la solución.

Por último, un servidor público/colaborador 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.



6.2 ACTITUD

El equipo de colaboradores de la UNGRD debe adoptar siempre una buena actitud durante la atención al usuario, y reconocer a todos los ciudadanos sus derechos. En este contexto, se entiende por buena actitud, la forma de actuar predispuesta a favor de las necesidades del usuario con una motivación inclinada al servicio.

La vocación de servicio, aparte de ser un valor institucional, implica una motivación profesional de satisfacer al usuario y representar a la entidad, por lo que resulta indispensable que funcionarios y contratistas se sientan comprometidos con la gestión oportuna de las acciones al alcance de la entidad.

Se espera que nuestro equipo humano atienda a los ciudadanos con una actitud cordial entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

En este sentido, el servidor público debe:

Anticiparse a 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.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

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

El servicio prestado en la UNGRD debe estar libre de actitudes y comportamientos discriminatorios tales como: prejuicios y estereotipos en razón del sexo, orientación sexual, raza, etnia, religión, edad, origen familiar o regional, posición política o filosófica, apariencia física, condiciones físicas o psicológicas de las personas que recurren a la entidad.

Ningún funcionario o contratista podrá obstaculizar el acceso a los servicios que presta la entidad por anteponer sus creencias políticas, religiosas u otras preferencias personales.

Aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario 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 superior y cederle el manejo de la situación.



6.3 LENGUAJE

El lenguaje utilizado hacia el usuario debe cumplir con ciertas pautas que garanticen una efectiva comunicación y por consiguiente una adecuada atención:

El lenguaje siempre debe ser claro, respetuoso y sencillo, evitando tecnicismos que confundan al usuario. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.

Se debe vocalizar de manera clara para que el mensaje sea comprensible por el usuario.

Evitar tutear y utilizar términos cariñosos para referirse al usuario; el respeto no significa confianza. Para dirigirse al ciudadano es preferible utilizar la palabra “Señor” o “Señora”, con el fin de mostrar respeto y reconocimiento.

Llamar al ciudadano por el nombre que él utilice, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad

Evitar respuestas del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretarse como frías y de afán.

6.4 CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA

El lenguaje utilizado hacia el usuario debe cumplir con ciertas pautas que No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, en caso de negarse una solicitud las cosas deben decirse claramente, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón de dicha respuesta.

Algunas pautas que pueden favorecer la recepción de una negativa son las siguientes:

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

6.5 ATENCIÓN DE RECLAMOS

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

- » Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- » Formular las preguntas que sean necesarias para tener una dimensión 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 confirmar si quedó satisfecho con la solución ofrecida.

07. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

7.1 ATENCIÓN PRESENCIAL

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - BOGOTÁ D.C.

Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas de información y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad.

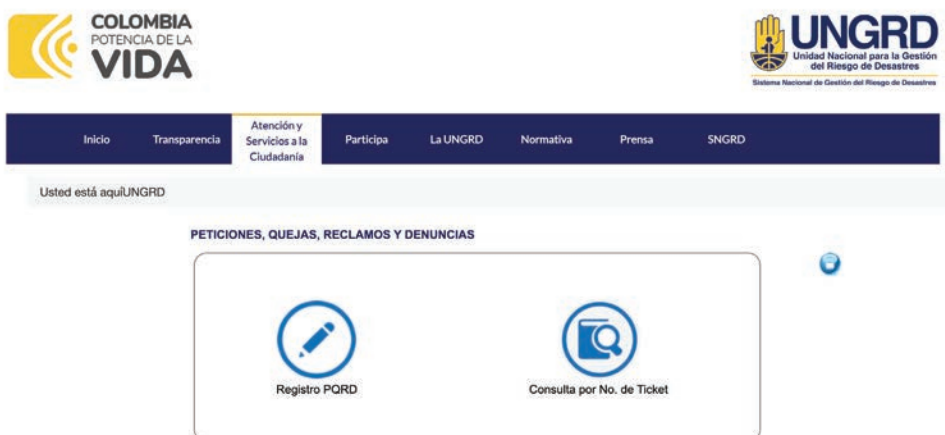
Ubicada en la Av. Calle 26 N° 92 – 32 Edificio Gold 4 Piso 1 – Bogotá DC en jornada continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de Lunes a Viernes.

7.2 ATENCIÓN VIRTUAL – PÁGINA

SISTEMA PQRSD

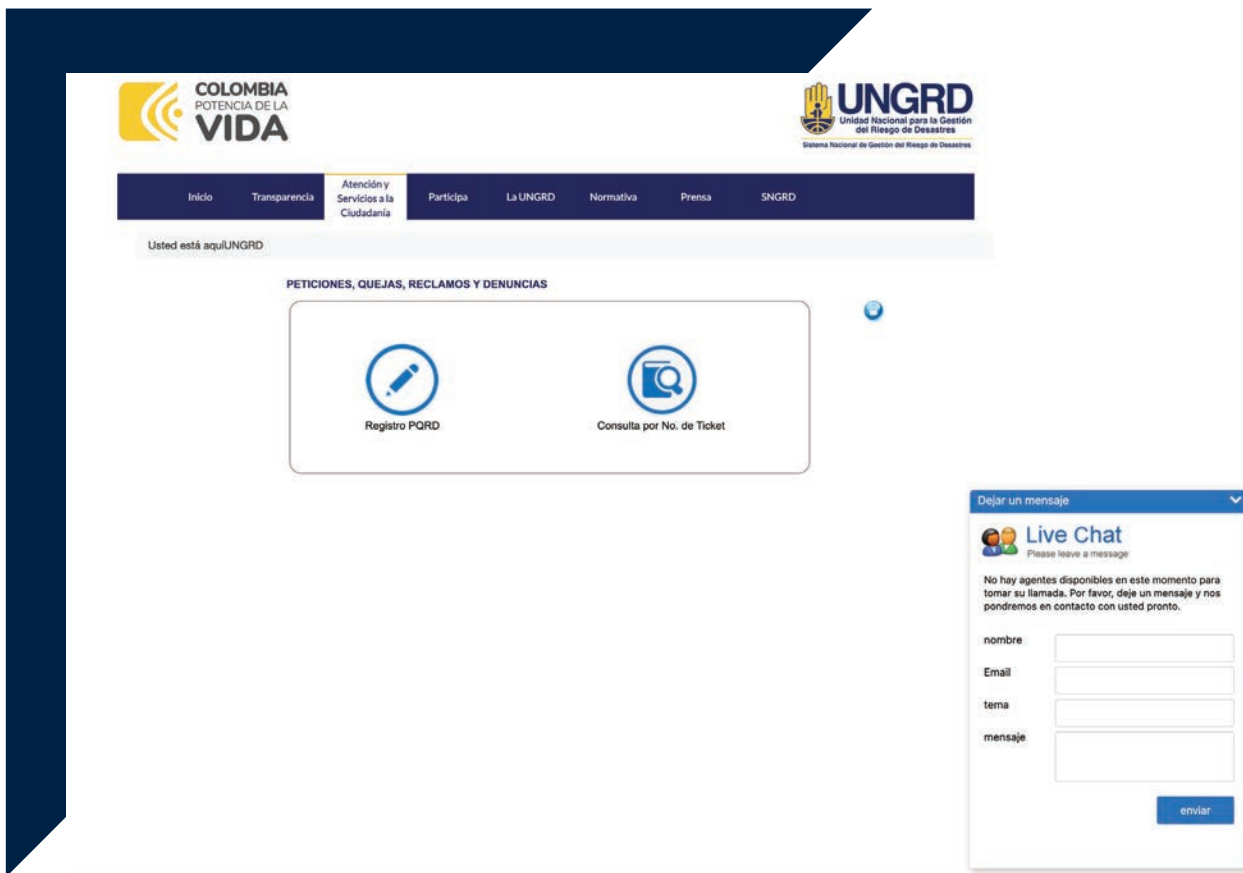
A través de la página www.gestiondelriesgo.gov.co la entidad facilita al ciudadano el acceso a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otras.

Utilizando el link “Atención al Ciudadano – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD” el usuario puede registrar sus requerimientos y hacer seguimiento al estado de los mismos.



CHAT INSTITUCIONAL

Disponible para consultas de información en Línea de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y buzón de mensajes 24 horas.



CORREO ELECTRÓNICO

A través del correo contactenos@gestiondelriesgo.gov.co el ciudadano puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

7.3 ATENCIÓN TELEFÓNICA

LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO 018000113200

Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden radicar solicitudes, quejas, reclamos y/o realizar consultas de información.

Este canal se encuentra disponible de manera gratuita para usuarios en todo el territorio nacional de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

08. PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

RECOMENDACIONES GENERALES:

- » Desde el primer contacto con el ciudadano la actitud del funcionario genera una mejor imagen de la Unidad. Recuerde que la actitud puede ser percibida a partir del tono de voz y la expresión corporal.
- » Mantener el contacto visual con el usuario demostrando interés por lo que le está

diciendo. En lo posible sonría para generar calidez en la atención.

- » Diríjase a la persona de manera respetuosa, Señor (a) utilizando el apellido. Para el caso de personas transgénero refiérase a ellos o ellas según el género con el que se hayan identificado.
- » Mantenga una postura corporal recta evitando el movimiento continuo de las manos y/o las piernas, esto dispersa la atención de su interlocutor.
- » Siempre que llegue un ciudadano suspenda lo que esté haciendo, atenderlo es una prioridad.
- » Absténgase de utilizar el teléfono mientras esté atendiendo al ciudadano.
- » Hable despacio, vocalizando adecuadamente, con un tono de voz agradable y natural.
- » Absténgase de tutear, utilizar diminutivos o muletillas.
- » Evite utilizar términos técnicos, la comunicación con el ciudadano debe ser clara, asertiva y concisa.
- » Utilice frases afirmativas así se esté dando una respuesta negativa. Así mismo intente ofrecer alternativas, diciendo siempre la verdad.
- » La atención debe brindarse de manera igualitaria, con transparencia y sin distingo ni preferencia alguna.
- » Mantenga la serenidad frente a la actitud difícil o agresiva del ciudadano, recuerde que ante este tipo de situaciones deben prevalecer la cortesía y los buenos modales.
- » Evite crear conversatorios con otros funcionarios mientras esté en presencia del usuario, esto puede afectar la imagen respecto al servicio que se está ofreciendo.
- » Absténgase de comer y/o masticar chicle mientras se encuentre en presencia del ciudadano.

- » Evite fijar la mirada sobre determinadas partes del cuerpo.
- » Si el estado físico de la persona lo requiere, ubíquese de tal manera que facilite la comunicación con el ciudadano.
- » Mantenga siempre una excelente presentación personal. Usted es reflejo de la imagen institucional.
- » Mantenga su puesto de trabajo limpio y organizado. Sin elementos personales u objetos que saturen el espacio a la vista del ciudadano.

Es importante familiarizarse con la ubicación de las instalaciones de la Oficina de Atención al Ciudadano, conocer la ubicación de los baños públicos, la salida de emergencia y los puntos de fotocopiado. Asimismo, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

Presentación personal: Influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional.

Puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Comportamiento: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros, si no es necesario para gestionar la atención solicitada, indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

PERSONAL DE VIGILANCIA

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 y dar la bienvenida.

GRUPO DE COLABORADORES - OFICINA DE ATENCIÓN

Al equipo de colaboradores de la Oficina de Atención al Ciudadano le corresponde:

- » Saludar amablemente presentándose y dando la bienvenida.
- » Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- » Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano y escucharlo atentamente.
- »
- » Confirmar que han entendido la necesidad del usuario con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- » Responder las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera en forma clara y precisa.
- » Si debe remitirlo a otro punto de atención, darle por escrito los datos de la entidad donde debe acudir y el horario de atención.
- » Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata se debe explicar al ciudadano la razón de la demora e informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- » Al finalizar el servicio, se debe retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente y preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda ayudarlo?”.
- » Despedirse con amabilidad, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo “Sr.” o “Sra.”
- » Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- » Si hubo alguna dificultad para responder, se debe informar al superior para que resuelva el caso de fondo.

09.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

La atención virtual integra todos los mecanismos de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones.

Para una adecuada interacción con el ciudadano se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:
El colaborador 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.
- » Se deben acatar los lineamientos establecidos por la Oficina Asesora de Comunicaciones en relación con el uso de plantillas y/o firmas.
- » Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea estrictamente necesario conservar una copia física.

- » Los canales virtuales (Link PQRSD, Correo Electrónico contáctenos@gestiondelriesgo.gov.co y Chat Institucional) deben ser revisados diariamente para iniciar la tramitación inmediata de los requerimientos de la ciudadanía.
- » Las respuestas serán emitidas a través del mismo canal por el que ingresa el requerimiento (a menos que el ciudadano escoja otra opción cuando realiza la solicitud).
- » Las respuestas no deben escribirse en letra mayúscula, es agresivo para el destinatario. Si quiere resaltar alguna parte del texto utilice la negrilla.
- » Para el caso del Chat Institucional se deben evitar demoras o tiempos de espera no justificados y responder las preguntas en orden de entrada de modo que no se quede ninguna sin atender. Así mismo se deben solicitar los datos de contacto del ciudadano para que queden registrados en el sistema.
- » Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad competente para atender el requerimiento.

10.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

El canal telefónico hace posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la Línea Gratuita de Atención al Usuario y de la extensión telefónica de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Para una adecuada atención deben seguirse las siguientes recomendaciones:

- » Atender la llamada amable y respetuosamente; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- » Saludar al ciudadano e identificarse. El primer contacto es de vital importancia para generar confianza en él y reflejar una correcta imagen institucional.
- » Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- » En el caso de una llamada se debe sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- » Saber usar todas las funciones del teléfono.
- » Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- » Seguir los guiones establecidos al responder.
- » Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- » Abstenerse de tutear al ciudadano, es sinónimo de respeto hacia él.
- » Preguntar hasta estar seguro de haber comprendido la situación para que pueda orientar correctamente al ciudadano.
- » Evitar hacer promesas que no pueda cumplir.
- » No interrumpir a su interlocutor mientras esté hablando.

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. Se debe usar un tono amable pero enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición de servicio.

➤ 11.

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

Este canal permite a los ciudadanos y/o usuarios, interactuar con la entidad a través de comunicaciones escritas, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

Para la adecuada atención de quienes se acercan a la entidad a radicar 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 de ayudar al ciudadano.
- » Preguntar al ciudadano y/o usuario su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”.
- » Recibir los documentos que el ciudadano y/o usuario 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 aplicativo 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 y/o usuario 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.

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PREFERENCIAL

La 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 y/o minoritarios y personas en condición de discapacidad.

Según lo expuesto en el Artículo 13 del Decreto 019 de 2012, “todas las entidades del Estado o particulares que cumplan

funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública”.

Los funcionarios de la UNGRD deben tener especial consideración con estos grupos y proporcionarles un tratamiento especial, otorgándoles preferencia en el turno de servicio.

Por lo anterior, es importante tener en cuenta las siguientes observaciones:

Adultos mayores y mujeres embarazadas

- » Una vez ingresen a la entidad, el funcionario o contratista debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos. La atención se realiza en orden de llegada.

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.
- » 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, se debe preguntar para entender su necesidad.
- » Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.
- » Se debe hablar claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Personas en situación de vulnerabilidad y/o discapacidad

Para una adecuada atención es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- » La primera persona que recibe al ciudadano con discapacidad es el vigilante, quien le debe permitir el ingreso inmediato e informar al funcionario para que el ciudadano sea atendido con prioridad.
- » Para el caso de atención a ciudadanos con discapacidad visual, no utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas. Términos como allí, por aquí, entre otros, carecen de sentido para las personas invidentes.
- » Si ha de leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos. Para indicarle dónde debe firmar, puede tomar su mano y llevarla hasta el punto indicado para ello.
- » No deje objetos que puedan suponer un obstáculo en las zonas de paso: sillas, cajones abiertos, entre otros, que puedan ocasionar un accidente.
- » Para el caso de personas en situación de discapacidad, siempre debe preguntárseles si permiten que se les acompañe o ayude, con lo cual se muestra y respeta su libertad, evitando siempre actitudes de sobreprotección.
- » Si va a sostener una conversación con alguien que use silla de ruedas, y éste diálogo se extiende por varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas. Así se evitan situaciones incómodas para ambas partes.
- » Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de su mano. Lo más adecuado sería que pudieran permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiarlas a otro asiento. Pero en caso de que el usuario la deje por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.

- » Para el caso de Etnias (pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, negras, entre otros) identifique la capacidad de comunicarse en español, o la necesidad de contar con una persona que pueda servir como intérprete.

➤ 13.

ATENCIÓN DE PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA Y/O DIALECTO OFICIAL DE 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.

Para dar cumplimiento a la normativa a continuación, se establece el procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua.

Para la atención de requerimientos efectuados por un pueblo o comunidad indígena en idioma diferente al castellano, se deben realizar los siguientes pasos:

- » Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.
- » Se debe identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- » La grabación o manuscrito debe remitirse al Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico.
- » El Ministerio designará un traductor e informará los honorarios a pagar por el servicio, los cuales serán acordados entre la entidad y el traductor.
- » Una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área competente (si es una consulta de segundo nivel de atención), en caso contrario se responderá desde la Oficina de Atención al Ciudadano.
- » La respuesta se remitirá al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.



14.

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO



Con el propósito de conocer la opinión de los ciudadanos respecto a la calidad en la atención, la entidad a través de los procesos misionales permanentemente realiza encuestas de satisfacción en aspectos relacionados con la Ayuda Humanitaria de Emergencia, Asistencia Técnica, Proyectos en Gestión del Riesgo e Insumos para la Gestión del Riesgo.

Así mismo con periodicidad semestral se realizan encuestas de percepción del servicio en la Oficina de Atención al Ciudadano y a través de la Línea Gratuita de Atención al Usuario.

Los resultados y análisis de dichas mediciones se reflejan en acciones de mejora continúa buscando superar las expectativas de nuestros usuarios.



➤ 15.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA UNGRD

Conscientes de la importancia del control social la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres - UNGRD asume la participación ciudadana como una oportunidad para mejorar su trabajo misional gracias a los espacios de interrelación con los grupos de interés, por lo anterior anualmente formula y publica el Plan de Participación Ciudadana con base en la Estrategia de Participación Ciudadana institucional. En el Plan se definen actividades que involucran directamente a la comunidad en la toma de decisiones e implementación de la Política Pública en Gestión del Riesgo de Desastres.

A través del establecimiento del Equipo Interno de apoyo al Plan de Participación Ciudadana y de los diferentes mecanismos de participación existentes (Acción de Tutela, Derecho de Petición, consulta Pública, Denuncia, queja, Reclamo, Sugerencia, Trámite, Audiencias Públicas, Foros Virtuales, Consejos Nacionales y Municipales de

Gestión del Riesgo, entre otras actividades), se busca que los funcionarios públicos sean conscientes de la importancia de tener una comunicación bidireccional entre el estado y la ciudadanía, fortaleciendo así el uso de los canales diseñados para incentivar la participación ciudadana frente a la formulación, desarrollo y seguimiento de las políticas, planes y programas institucionales.

En ese sentido, la UNGRD destina espacios que propician una participación activa para garantizar la inclusión de la ciudadanía en la toma de decisiones y el planteamiento de políticas lideradas por la entidad en temas relacionados con la gestión del riesgo.

Las convocatorias e inscripciones a las actividades programadas se realizan de manera gratuita y con anticipación suficiente con el propósito de lograr la presencia y aportes de la mayor cantidad de ciudadanos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Adriana Rodríguez Cortés	Nombre: Diana Mireya Parra Cardona	Nombre: Javier Pava Sánchez
Cargo: Profesional Especializado – Secretaría General	Cargo: Secretaría General	Cargo: Director General

08.

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO		
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
01	Emisión Inicial	11/12/201
02	Actualización General del Documento	14/09/2016
03	Actualización General del Documento	13/07/2017
04	Actualización General del Documento e inclusión del punto de Participación Ciudadana	14/01/2019
05	Actualización General del Documento	20/10/2020
06	Actualización del código del documento y firmas por aplicación del procedimiento de gestión del Cambio: traslado del subproceso desde el Grupo de Apoyo Administrativo a ser un Proceso adscrito a la Secretaría General.	15/09/2021
07	Actualización General del Documento	18/11/2022



Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres

Av. Calle 26 No. 92 - 32, Ed. G4 - piso 2

PBX: (+57) 601 552 9696

Línea Gratuita: 01-8000-113200

Bogotá, Colombia

www.gestiondelriesgo.gov.co
