





|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                    |  |  |
|  | <b>Manual del servicio al ciudadano</b> |  |   |
|  | Versión: 1                              |  |   |

## CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN.....   | 2  |
| 1. Objetivo .....   | 4  |
| 2. Alcance.....   | 4  |
| 3. Normatividad .....   | 5  |
| 4. Conceptos.....   | 6  |
| 5. Principios.....  | 9  |
| 6. Atributos de una excelente servicio al ciudadano .....                 | 10 |
| 7. Protocolos de Atención.....  | 12 |
| 7.1. Protocolo para la atención presencial .....                          | 12 |
| 7.2. Protocolo para servicio al ciudadano vía telefónica.....             | 13 |
| 7.3. Atención Preferencial.....   | 14 |
| 8. Derecho de Petición.....   | 19 |
| 8.1. Deberes de Los Ciudadanos en ejercicio del Derecho de Petición. .... | 20 |
| 9. Satisfacción del ciudadano. ....                                       | 20 |
| 10. Canales de atención de la CRA.....                                    | 21 |
| BIBLIOGRAFÍA.....   | 22 |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                    |  |  |
|  | <b>Manual del servicio al ciudadano</b> |  |   |
|  | Versión: 1                              |  |   |

## INTRODUCCIÓN

Las prácticas comunicacionales positivas del lenguaje verbal, no verbal y escrito de manera constante, desencadenan actitudes efectivas entre los sujetos que trabajan ya que generan el buen entendimiento de la información, confianza para la libre expresión, razón comunicativa a través de la interpretación de diferentes puntos de vista y consecuentemente, la unión de los sujetos trabajadores hacia la mejora de los procesos. (Universidad Pontificia Bolivariana)



Ahora bien, es necesario definir lenguajes, actitudes y conductas que les sirvan de guía a los servidores públicos y contratistas que realizan los diferentes procesos y especialmente a los que están en permanente contacto con los ciudadanos.

La Constitución Política de Colombia ha instaurado como uno de los ejes rectores dentro de la administración pública la participación ciudadana, el cual se constituye en un pilar fundamental para las actuaciones del estado. Por lo tanto, es el *ciudadano* el elemento primordial en la construcción de la democracia.

En nuestro plan de acción 2016-2019 “Atlántico frente al cambio climático” diseñamos líneas estratégicas para el fortalecimiento institucional el cual está destinado para atender con eficiencia y calidad las necesidades y los requerimientos de los ciudadanos con la implementación de un sistema total de servicio al ciudadano.

La CRA ha diseñado como herramienta *El Manual de servicio al ciudadano*, que contribuye a mejorar la gestión de la entidad y apoyo para la cualificación del talento humano, con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios en la corporación; está dirigido a los servidores, contratistas y colaboradores vinculados a la Corporación Autónoma Regional del Atlántico-CRA.

El manual se fundamenta en normas legales ineludibles por parte de aquellos que de una u otra forma mantienen contacto con el proceso; dado esto, se requiere unificar los criterios de servicio al ciudadano para que los integrantes de la entidad participen en los procesos, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad en la prestación de servicios y en el concepto que tienen los ciudadanos acerca de la

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                    |  |  |
|  | <b>Manual del servicio al ciudadano</b> |  |   |
|  | Versión: 1                              |  |   |



labor que realiza la corporación. De igual forma, está dirigido a mejorar tanto la calidad en la gestión, como la prestación de los servicios provistos por la entidad.

Este documento es una guía para desarrollar la atención con calidad para el usuario interno y externo; además, se constituye como herramienta de trabajo que protocoliza las actuaciones profesionales en determinadas situaciones en que la calidad del servicio percibida por el usuario pueden ser cuestionadas y además contribuye a marcar un estilo determinado en relación con nuestros usuarios; reflejando el nivel de calidad de los servicios, en señal de consideración y respeto hacia los ciudadanos y que ponga de manifiesto que en la corporación la atención es prioridad.

Los conceptos y herramientas brindadas en el presente manual son de gran utilidad para los integrantes de la corporación que brindan desde sus diferentes dependencias servicio al ciudadano, en aras de superar las expectativas de nuestros usuarios externos y ser catalogados por la alta calidad en la prestación de nuestros servicios.

En la Convención de la ONU en el 2006 en el literal **e** del preámbulo, se reconoce que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (Organización de las Naciones Unidas, 2006)

Para finalizar, es vital para la entidad brindar un trato digno a todas las personas basándose en los mandatos de la Constitución Política y con la aplicación del manual propender por superar las desigualdades; especialmente teniendo en cuenta criterios étnico o de género, en busca de una sociedad integrada en términos sociales y económicos. (Departamento Nacional de Planeación, 2017)



|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                    |  |  |
|  | <b>Manual del servicio al ciudadano</b> |  |   |
|  | Versión: 1                              |  |   |

## 1. Objetivo

El objetivo del presente manual es: Brindar una herramienta instructiva de fácil comprensión que permita ofrecer lineamientos para una atención correcta, oportuna y con calidad; dando cumplimiento a las leyes, atendiendo las necesidades del ciudadano con el fin de garantizar la efectividad de sus derechos.

## 2. Alcance

El Manual de servicio al ciudadano debe ser aplicado en todos los niveles de servicios y atención al ciudadano que existan en la corporación, estableciendo una relación directa, humana y técnica entre prestadores y usuarios en particular.

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                    |  |  |
|  | <b>Manual del servicio al ciudadano</b> |  |   |
|  | Versión: 1                              |  |   |

### 3. Normatividad

**Constitución Política:** arts. 1,2, 13, 23, 29,74 83-84, 209,333 y 365

#### **Decreto 2623 del 13 de julio de 2009**

“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, del Conpes 3649 del 15 de marzo de 2010

#### **Decreto 1474 de julio 12 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)**

Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

#### **Ley 1581 de 2012 Protección de Datos**

Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales

#### **Decreto 019 de enero 10 de 2012**



Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública.

#### **Decreto 1166 de 2016**

*Peticiones Verbales. relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.*

#### **Decreto 1008 del 14 de junio de 2018**

Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                    |  |  |
|  | <b>Manual del servicio al ciudadano</b> |  |   |
|  | Versión: 1                              |  |   |

#### 4. Conceptos

**Accesibilidad:** es la posibilidad que tiene cualquier persona para utilizar un objeto, llegar a un lugar y visitarlo o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o psíquicas; se debe garantizar la Facilidad de entrar en contacto con el servicio a través de múltiples canales: físicos, telefónicos o virtuales.

**Administrar la atención:** hace referencia a la motivación para tomar en consideración a las personas a nivel interno y externo, mediante la escucha activa, la observación y el análisis, otorgando valor a las diferentes interpretaciones que brinde el receptor y viceversa, de tal forma que se llegue en común acuerdo a un mismo significado del mensaje.



**Atención personalizada:** consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada en función de sus características propias y sus problemas personales.

**Asertividad:** estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, amable, mostrando empatía y capacidad negociadora.

**Calidad:** propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

**Calidad de atención al usuario:** se entiende como la provisión de servicios que ofrece la entidad, de manera accesible y equitativa a todos los ciudadanos.

**Calidad percibida:** básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspecto técnicos (fiabilidad, capacidad de respuestas, competencias profesional) aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés) y aspecto sobre el entorno de la atención (ambiente, decoración, limpieza, orden etc.).

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                    |  |  |
|  | <b>Manual del servicio al ciudadano</b> |  |   |
|  | Versión: 1                              |  |   |

**Centro de Contacto Ciudadano:** Es el punto integrado de contacto donde, a través de diferentes canales como el teléfono, correo electrónico, charlas interactivas y fax, se brinda atención, respuestas y seguimiento a las solicitudes de ciudadanos, empresas y servidores públicos.

**Ciudadano:** es la persona, que adquiere o compra productos o servicios que necesita o desea por sí mismo, por la cual se demanda una atención.

**Comunidad:** entendida como el conjunto de personas que comparten una serie de cuestiones tales como valores, tareas, roles, entre otros.

**Comunicación** en caso de ser recíproca, yace cuando el interlocutor habla y es escuchado; es decir, recibe y emite en condiciones de igualdad, como fundamento de la comunidad.



**Confidencialidad:** es una característica de la relación profesional – usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.

**Enfoque diferencial:** involucra las condiciones y posiciones de los distintos actores sociales específicos como sujetos de derecho, desde una mirada de género, etnia e identidad cultural, discapacidad o ciclo vital.

**Expectativas:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a la corporación. “Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas”.

**Expresión de género:** Forma en que una persona expresa o manifiesta su identidad de género

**Gobierno Electrónico:** se define como el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana. (Departamento Nacional de Planeación, 2010)

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                    |  |  |
|  | <b>Manual del servicio al ciudadano</b> |  |   |
|  | Versión: 1                              |  |   |

**Identidad sexual:** Término que define a una persona a partir de la correlación existente entre su identidad de género y su orientación sexual. De ahí que las categorías taxonómicas gay, lesbiana y bisexual correspondan a identidades sexuales.

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

**Orientación al Usuario:** se refiere a la forma en que están organizados los servicios.

**Percepción:** son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. La manera de sentir el servicio prestado.

**Profesional:** Se le llama profesional a toda aquella persona que ejerza o practique una profesión. Son todos y cada uno de los funcionarios y contratistas que desarrollan su trabajo en la corporación.

**Protección de Datos:** al tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión) de datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.

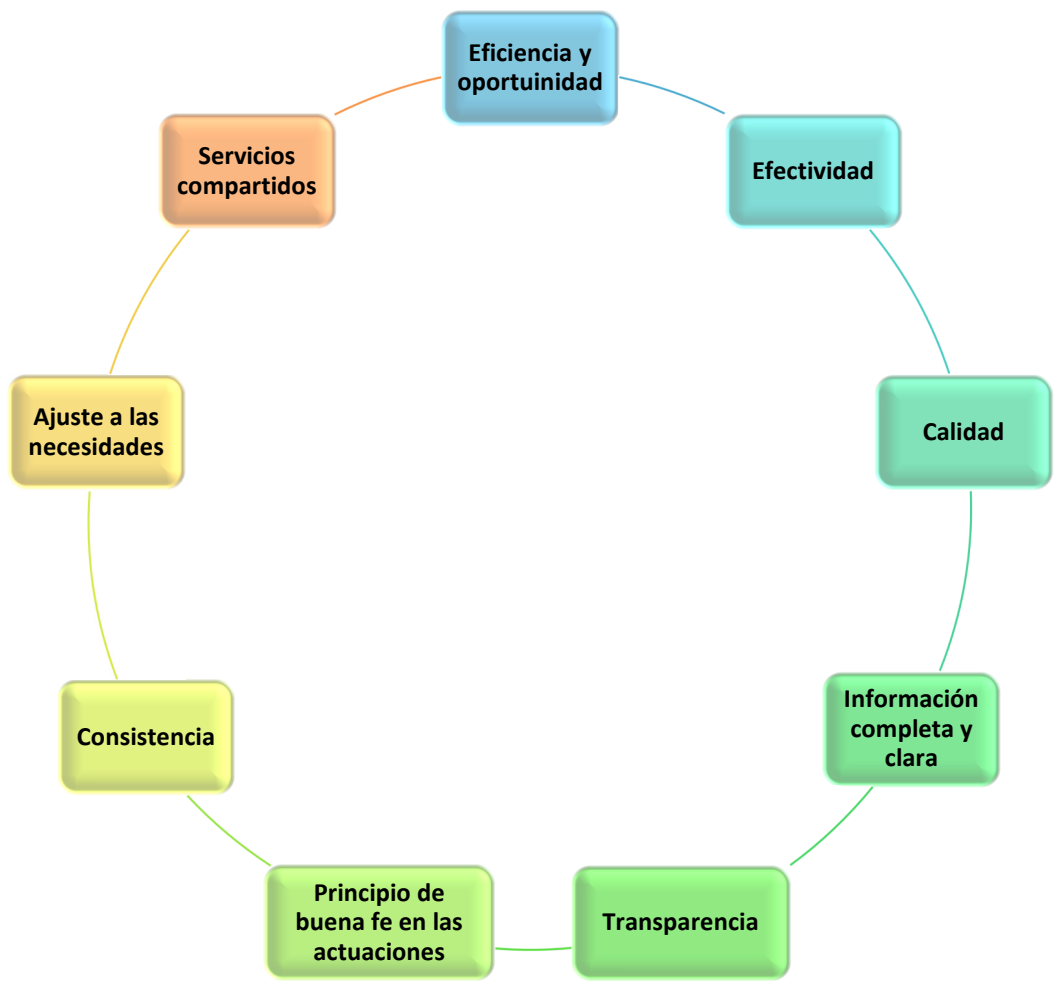
**Satisfacción:** Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se superan.



**Usuarios externos:** se consideran usuarios externos Las personas o entidades que reciben los servicios finales de la organización. Se encuentran fuera de la organización, pero es imprescindible conocer con detalle las opiniones de los mismos (encuestas, seminarios de evaluación, quejas, sugerencias...); por lo tanto, cada vez que estos acudan a la entidad siempre deberán ser tratados con respeto y amabilidad por parte de los funcionarios.



**Usuarios internos:** se consideran usuarios internos aquellas personas dentro de la empresa, que por su ubicación en el puesto de trabajo, sea operativo, administrativo ejecutivo, recibe de otros algún producto o servicio, que debe utilizar para algunas de sus labores.

**5. Principios**



|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                    |  |  |
|  | <b>Manual del servicio al ciudadano</b> |  |   |
|  | Versión: 1                              |  |   |

## 6. Atributos de una excelente servicio al ciudadano

### Confiable

- Brindar seguridad e información legal en cada trámite, requerimiento y/o servicios que se les está brindando al ciudadano.

### Buen trato

- Que la atención suministrada por parte de los funcionarios sea gentil, sutil, honesta y especial hacia los ciudadanos.

### Respeto

- Que la atención al ciudadano sea acorde con la condición humana sin importar en la posición ya sea económica, política o social que se encuentre el ciudadano.

### Lenguaje claro y comprensible

- Que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.

### Rápido

- Que toda la información y atención brindada sea ágil y eficiente.

### Responsable



- Cada funcionario de la corporación debe estar preparado para asumir cada tarea y brindar la información coherente al ciudadano.

### Empático

- Percibir lo que el ciudadano siente y ponerse en su lugar.

### 6.1. ¿Qué debe hacer el servidor público?

- ✓ Informarse sobre los formatos, planillas definidos por la Corporación para responder las peticiones ciudadanas.
- ✓ Conocer los trámites y servicios que presta la Corporación Autónoma Regional del Atlántico-CRA
- ✓ Seguir el procedimiento con aquellos temas que no pueda solucionar; en caso de ocurrir una dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- ✓ Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                    |  |  |
|  | <b>Manual del servicio al ciudadano</b> |  |   |
|  | Versión: 1                              |  |   |

- ✓ Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- ✓ El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo.
- ✓ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ✓ Evitar tutear al ciudadano.
- ✓ Evitar respuestas a los ciudadanos tales como: No sé, regrese mañana, eso no me corresponde, entre otras; el ciudadano lo recibe como mal servicio.

## 6.2. Falta de Competencia



Cuando la Corporación no sea la autoridad competente para tramitar la solicitud del peticionario; si es del caso, el funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario en el mismo acto de recepción, que la CRA no es la entidad competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente.

No obstante, si el peticionario insiste en que se radique la petición, el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente.

## 6.3. Atención a personas alteradas

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones cuando se encuentre ante un ciudadano inconforme, confundido, ofuscado o furioso, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- ✓ Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- ✓ Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- ✓ Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- ✓ No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                    |  |  |
|  | <b>Manual del servicio al ciudadano</b> |  |   |
|  | Versión: 1                              |  |   |

- ✓ No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- ✓ Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- ✓ Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- ✓ Dar alternativas de solución, si las hay; 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.

#### 6.4. ***Cuando la respuesta a la solicitud es negativa***



No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Cuando se niegue una solicitud, el servidor público debe ser preciso en la respuesta; ofreciendo las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Ante esto, se debe:

- ✓ Disculpar con el ciudadano porque lo que solicita o requiere no le compete a la corporación.
- ✓ Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- ✓ Buscar alternativas que puedan ayudar a que la situación sea aceptada por el ciudadano.
- ✓ Agradecer al ciudadano por la comprensión que tuvo.

### 7. **Protocolos de Atención.**

#### 7.1. ***Protocolo para la atención presencial***

- ✓ *Presentación personal:* mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional.
- ✓ *Comportamiento:* Evitar 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



|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                    |  |  |
|  | <b>Manual del servicio al ciudadano</b> |  |   |
|  | Versión: 1                              |  |   |

para completar la atención solicitada por el ciudadano); estas actuaciones indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

- ✓ *La expresividad en el rostro:* la expresión facial es relevante, contacto visual desde el momento en el que el ciudadano se acerca.
- ✓ *El lenguaje gestual y corporal:* debe ser acorde con el trato verbal, saludar de forma amable y respetuosa al ciudadano. Brindar al ciudadano atención completa y exclusiva durante el tiempo de contacto.
- ✓ *La voz y el lenguaje:* escoger bien el vocabulario y adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- ✓ *La postura:* utilizar posturas adecuadas y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- ✓ *El puesto de trabajo:* Mantener el puesto de trabajo organizado y libre de objetos que no permitan ofrecer un buen servicio.
- ✓ *Cumplir el horario de trabajo:* de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 5 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- ✓ *Permanecer en el puesto de trabajo:* en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.
- ✓ Tratar de garantizarle al ciudadano la respuesta oportuna a su necesidad.
- ✓ Despedir al ciudadano amable y respetuosamente.

### 7.2. **Protocolo para servicio al ciudadano vía telefónica.**

- ✓ Brindar un servicio concreto, rápido, efectivo y amable.
- ✓ Contar siempre con actitud positiva, ya que detrás del teléfono se puede percibir la actitud.
  - ✓ Contestar el teléfono antes de que suene tres veces.
  - ✓ Saludar al ciudadano de manera amable y respetuosa.
  - ✓ No interrumpir cuando el ciudadano está hablando.
  - ✓ Despedir cordialmente al ciudadano.

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                    |  |  |
|  | <b>Manual del servicio al ciudadano</b> |  |   |
|  | Versión: 1                              |  |   |

### 7.3. **Atención Preferencial**

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de baja estatura. Se debe proceder de la siguiente manera:

#### 7.3.1. **Atención de solicitudes por parte de los niños, niñas y adolescentes.**

Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial.



- ✓ Tienen prioridad en el turno sobre los demás ciudadanos.
- ✓ 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.
- ✓ Hablarles claro.
- ✓ Llamarlos por el nombre.

#### 7.3.2. **Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.**

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.

#### 7.3.3. **Personas en situación de vulnerabilidad**

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas desplazadas por la violencia, a las víctimas del conflicto

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                    |  |  |
|  | <b>Manual del servicio al ciudadano</b> |  |   |
|  | Versión: 1                              |  |   |

armado interno y a las personas en situación de pobreza extrema. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- ✓ Tratar con respeto y diligencia.
- ✓ Prestar atención especial y prioritaria, bajo el principio de enfoque diferencial.

7.3.4. **A grupos étnicos:** A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palanqueras y raizales y pueblos gitanos (ROM). El servidor público debe:

Si la persona se comunica en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia se procede así:

- ✓ Intérprete. Si la Entidad cuenta con intérprete, solicitar el apoyo de dicha persona. En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, se procede a grabar el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta. Solicitarles los documentos soporte de la petición con gestos. Indagar la dirección de respuesta con gestos. (Actualmente la CRA no cuenta con intérpretes)



#### 7.3.5. **A grupos LGTBI**

LGBTI: Acrónimo que identifica y agrupa a las personas Lesbianas, Gais, Bisexuales, Transgeneristas e intersexuales.

- ✓ El trato debe ser basado en la tolerancia y el respeto hacia las personas pertenecientes a esta comunidad. **(Colombia Diversa)**.
- ✓ Se debe respetar el libre desarrollo de la personalidad, la libertad de expresión y de opinión.

#### 7.3.6. **Personas con discapacidad.**

Conocer los diferentes tipos o categorías de la discapacidad.

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                    |  |  |
|  | <b>Manual del servicio al ciudadano</b> |  |   |
|  | Versión: 1                              |  |   |

### Reglas generales

- **Actuar con naturalidad:** El trato ha de ser lo más parecido al que se le brinda a cualquier persona. Mantener un tipo de conversación natural y apropiada; hablar en un tono de voz normal.

- **Evitar:**

**Sobreprotección**

- Dejar que ellas hagan o traten de hacer solas todo lo que puedan. Ayudarlas solo cuando sea realmente necesario.

**Pena o lástima**

- Las personas con discapacidad desean vivir en situaciones normalizadas y que se valore lo que hacen por el mérito que tiene y no por el hecho de que sean personas con discapacidad

**Impaciencia**

- *Actuar con tranquilidad, ser pacientes;* permitirle a la persona un tiempo adicional para expresarse, siempre que sea posible, la comunicación con ellas puede ser dificultosa o lenta ,ya que no se trata de algo que la persona haga adrede.
- Prestar atención y estimular todos los elementos comunicativos de naturaleza no verbal que la persona pueda transmitir: escribir, dibujar, señalar, expresiones faciales, gestos con las manos y el contacto visual
- Evitar corregir el habla del individuo.



(Instituto Biomecánica de Valencia)

#### Lenguaje “la persona primero”

En este contexto, se toma como referencia la expresión” El lenguaje: la persona primero”; el cual se usa para hablar de manera adecuada y respetuosa con las personas con discapacidades y acerca de ellas. El lenguaje “la persona primero” hace énfasis primero en la persona y no en la discapacidad al comenzar la frase con las palabras “persona que” o “persona con”. (Centros para el control y la prevención de enfermedades, 2017)

- ❖ Persona sin una discapacidad
- ❖ Persona con una discapacidad
- ❖ Persona con una discapacidad intelectual, cognitiva, del desarrollo





|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                    |  |  |
|  | <b>Manual del servicio al ciudadano</b> |  |   |
|  | Versión: 1                              |  |   |

- ❖ Persona con una discapacidad emocional o conductual, persona con una discapacidad mental o siquiátrica
- ❖ Persona que tiene dificultad para oír- Persona que es sorda, persona que no puede oír
- ❖ Persona que es ciega/persona que tiene problemas de la visión
- ❖ Persona que tiene un trastorno de la comunicación, que no puede hablar o que utiliza un aparato para hablar.
- ❖ Persona que usa una silla de ruedas
- ❖ Persona con una discapacidad física
- ❖ Persona de baja estatura

**a. Discapacidad visual o ceguera:**

- ✓ Identificarse inmediatamente.
- ✓ Ofrecerle ayuda. La regla de oro para ofrecer ayuda es preguntar si la necesita antes de hacer nada. No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- ✓ 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
- ✓ Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- ✓ Si se le ofrece o indica alguna cosa, decirle de que se trata.
- ✓ Informarle en qué lugar exacto se encuentra lo indicado. Utilizar términos como: izquierda, derecha, adelante, atrás. Debemos ser específicos y precisos en el mensaje, utilizando términos orientativos y evitando palabras como aquí, allí, eso, etc., o exclamaciones como ¡cuidado! Si es necesario, tomar su mano y hacerle palpar el objeto.
- ✓ Describir verbalmente escenarios y entornos.
- ✓ Caminar ligeramente por delante de la persona.
- ✓ Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto. No dejarle solo sin advertírselo antes.
- ✓ Los objetos que utiliza dejarlos siempre en el mismo lugar.
- ✓ Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                    |  |  |
|  | <b>Manual del servicio al ciudadano</b> |  |   |
|  | Versión: 1                              |  |   |

**b. Discapacidad auditiva o sordera.:**



- ✓ Permanecer quietos mientras nos comunicamos. Hay que asegurarse que la persona con discapacidad auditiva ve bien nuestra cara. Asegurar que nuestra cara está iluminada.
- ✓ Si la persona está acompañada de un intérprete de lengua de signos, dirigirse a la persona, no al intérprete.
- ✓ 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.
- ✓ Hablar con un nivel de voz natural y vocalizando. Utilizar expresiones faciales, pero sin exagerar demasiado los gestos. No hablar demasiado deprisa.
- ✓ No gesticular de manera exagerada para comunicarse. Tener cuidado con el uso del lenguaje corporal. No cubrir nuestra cara con las manos o con otros obstáculos (bolígrafos, chicles).
- ✓ 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.
- ✓ Mirar a los ojos a nuestro interlocutor. Este permite que la persona sienta confianza y tendrá la seguridad de que nos comprende.
- ✓ Reiterar por escrito lo concerniente a información y datos importantes.
- ✓ No incomodarse o sorprenderse con la manera de hablar de la persona, el ritmo del habla o la elección de las palabras.

**c. Discapacidad física o motora:**

- ✓ No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como silla de ruedas, muletas, caminador o bastón.
- ✓ Dirigirse a la persona y no a su acompañante.
- ✓ Recordar siempre que hay que preguntar si la persona necesita ayuda, antes de brindarla. Puede no ser necesaria.
- ✓ Si desconocemos el manejo de los instrumentos (silla de ruedas, muletas, caminador o bastón), preguntar al usuario cómo ayudarlo.
- ✓ Si la persona está en silla de ruedas, situarse de frente y a la misma altura.

**d. Discapacidad cognitiva:**

- ✓ Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                    |  |  |
|  | <b>Manual del servicio al ciudadano</b> |  |   |
|  | Versión: 1                              |  |   |

- ✓ 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.

**e. 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.

**f. Atención a personas de baja estatura:**

- ✓ 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.

## 8. Derecho de Petición



En la Corporación existe la Oficina Jurídica, dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que los ciudadanos formulen. (Congreso de la República, 2018)

Pueden ingresar al siguiente link, donde se indica el procedimiento para el trámite de las **peticiones escritas**.

<http://www.crautonomia.gov.co/intranet/documentos/procesos/955-2017081417201172015800.pdf>

Pueden ingresar al siguiente link, donde se indica el procedimiento para el trámite de las **peticiones verbales**.

<http://www.crautonomia.gov.co/intranet/documentos/procesos/956-201708141721031447000.pdf>

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                    |  |  |
|  | <b>Manual del servicio al ciudadano</b> |  |   |
|  | Versión: 1                              |  |   |

### 8.1. **Deberes de Los Ciudadanos en ejercicio del Derecho de Petición.**

- Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
- Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma incompleta, adecuarla dentro del plazo legal.
- Dirigir solicitudes respetuosas.
- Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición.
- Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

Los servidores públicos están obligados a observar los plazos legales y las formalidades establecidas en la Ley frente al trámite del derecho de petición, en tanto que su inobservancia, se constituirá en falta gravísima y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.



### 9. **Satisfacción del ciudadano.**

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano en la corporación debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con atención, información, oportunidad y calidad. En esta medida el ciudadano calificará las siguientes características y atributos del servicio:

- Presentación de las instalaciones
- Orientación al trámite o servicio
- Amabilidad de la persona que lo atendió.
- Conocimiento del tema por parte del funcionario/ contratista que lo atendió.
- Calidad de la información suministrada
- Tiempo de entrega del servicio
- El grado de satisfacción del servicio prestado.

El usuario deberá calificar los criterios señalados en un ponderación del 1 al 5, de acuerdo al instructivo que contiene la encuesta de calificación del servicio.

Lo anterior permitirá comprobar el nivel de satisfacción en la atención y/o servicios recibidos; redireccionar procesos y procedimientos y avanzar hacia la búsqueda de la satisfacción al ciudadano, fin último de la prestación de todo servicio. Debemos tener en cuenta que un usuario satisfecho es un multiplicador de



|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                    |  |  |
|  | <b>Manual del servicio al ciudadano</b> |  |   |
|  | Versión: 1                              |  |   |

experiencias positivas de la buena imagen de la corporación e incrementa la credibilidad institucional.

#### 10. Canales de atención de la CRA.

En el marco de la política pública de gobierno electrónico y teniendo en cuenta los lineamientos de la ley antitrámites y la estrategia de gobierno en línea, la corporación ha dispuesto de los siguientes canales de comunicación para la atención de los ciudadanos y la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.

| Canal                       | Mecanismo   | Ubicación  | Horario de atención  |
|-----------------------------|---|--|--|
| <b>Canal telefónico</b>     | Línea fija  | 3492482-3492686  | Días hábiles<br>Lunes a viernes<br>08:00 a 12:00 a.m.<br>1:00 a 5:00 p.m.    |
|                             | Línea gratuita  | 018000110102   |  |
| <b>Medios electrónicos.</b> | Sistema de Atención PQRS:   | <a href="mailto:peticiones@crautonomia.gov.co">peticiones@crautonomia.gov.co</a>                       | Permanente   |
|                             | Página web  | <a href="http://www.crautonomia.gov.co">www.crautonomia.gov.co</a>                                     | Permanente   |
| <b>Canal presencial.</b>    | Sede principal Servicio al ciudadano y recepción de correspondencia | Calle: 66 # 54-43  | Días hábiles de<br>Lunes a viernes<br>08:00 a 12:00 a.m.<br>1:00 a 5:00 p.m. |
| <b>Redes Sociales</b>       | Facebook  | @craAtlantico  | Permanente   |
|                             | Twitter   | @crautonomia.  |  |
|                             | Instagram   | @crautonomia.  |  |
|                             | YouTube   | <a href="http://www.youtube.com/user/craatlantico/videos">www.youtube.com/user/craatlantico/videos</a> |  |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                    |  |  |
|  | <b>Manual del servicio al ciudadano</b> |  |   |
|  | Versión: 1                              |  |   |

## BIBLIOGRAFÍA

- Centros para el control y la prevención de enfermedades. (06 de 10 de 2017). *Las Discapacidades y la salud*. Obtenido de <https://www.cdc.gov/ncbddd/Spanish/disabilityandhealth/index.html>
- Colombia Diversa. (s.f.). Recuperado el 27 de 11 de 2018, de [https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CCPR/Shared%20Documents/COL/INT\\_CCPR\\_CSS\\_COL\\_25227\\_S.pdf](https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CCPR/Shared%20Documents/COL/INT_CCPR_CSS_COL_25227_S.pdf)
- Congreso de la República. (23 de 11 de 2018). *Secretaría del Senado*. Obtenido de [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1474\\_2011.html#CAP%3%8DTULO%20I](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html#CAP%3%8DTULO%20I)
- Departamento Nacional de Planeación. (15 de 03 de 2010). *MINTIC*. Recuperado el 23 de 11 de 2018, de [https://mintic.gov.co/portal/604/articles-3650\\_documento.pdf](https://mintic.gov.co/portal/604/articles-3650_documento.pdf)
- Departamento Nacional de Planeación. (08 de 2017). *Departamento Nacional de Planeación*. Recuperado el 27 de 11 de 2018, de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Social/Acciones%20afirmativas%20LGBTI.pdf>
- Instituto Biomecánica de Valencia. (s.f.). Recuperado el 26 de 11 de 2018, de <http://bancadis.ibv.org/>
- Organización de las Naciones Unidas. (2006). Obtenido de <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (19 de 07 de 2009). *Régimen legal de Bogotá D.C.* Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjurMantenimiento/normas/Norma1.jsp?i=36842>
- Universidad Pontificia Bolivariana. (s.f.). La Comunicación Asertiva como función integradora de la práctica gerencial. *Colección Académica de Ciencias Sociales*, 27.