



# PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO



## ATRIBUTOS BUEN SERVICIO:

El Protocolo de Servicio al Ciudadano, está dirigido a los funcionarios y contratistas de la Región Administrativa de Planeación Especial (RAPE), el cual da a conocer algunas técnicas o guías que se deben tener en cuenta para ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos y servidores de la entidad. Así mismo, encontrarán como solicitar algún servicio, petición, queja reclamo o hacer alguna sugerencia.



# CANALES DE ATENCIÓN

- 1. Atención presencial:** La Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE), dispone de un espacio de contacto presencial como lo es la ventanilla de correspondencia, espacio donde los usuarios y la ciudadanía en general presenten las inquietudes en un horario de atención de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm, de lunes a viernes.
- 2. Atención telefónica:** A través de este medio, los usuarios y ciudadanía pueden contactar a los funcionarios y contratistas de la Región Central de manera directa en la ciudad de Bogotá, en el PBX (57 1) 3297380 Ext. 1002 – 2011.
- 3. Atención por medios electrónicos:** La Región Central cuenta con la página web: [www.regioncentralrape.gov.co](http://www.regioncentralrape.gov.co) y el correo electrónico: [contactenos@regioncentralrape.gov.co](mailto:contactenos@regioncentralrape.gov.co) para atender cualquier solicitud los usuarios y ciudadanía en general.
- 4. Buzón de sugerencias:** Canal físico ubicado en sala de espera la Región Central RAPE dispuesto al público para recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera escrita. En el horario de atención indicado anteriormente.

# LENGUAJE

## RESPUESTA NEGATIVA

No

siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

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

(Comunicación verbal y no verbal): Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones.

- ✓ El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- ✓ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ✓ Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- ✓ Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- ✓ Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- ✓ Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán



## RECOMENDACIONES GENERALES

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

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

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

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

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



# **PROTOCOLO CANAL SERVICIO TELEFÓNICO**

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

El Centro de Contacto y Atención Telefónica es una estrategia oportuna e integral, con un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm., que comprende principalmente los siguientes servicios:

- ✓ Llamadas de entrada: recepción de solicitudes de servicio y/o trámite, peticiones, denuncias, quejas y reclamos.

Es pertinente que los funcionarios promuevan el canal telefónico dispuesto para los ciudadanos, ya que las consultas que ingresan por este medio son registradas, de manera que es posible hacer seguimiento a todas las comunicaciones

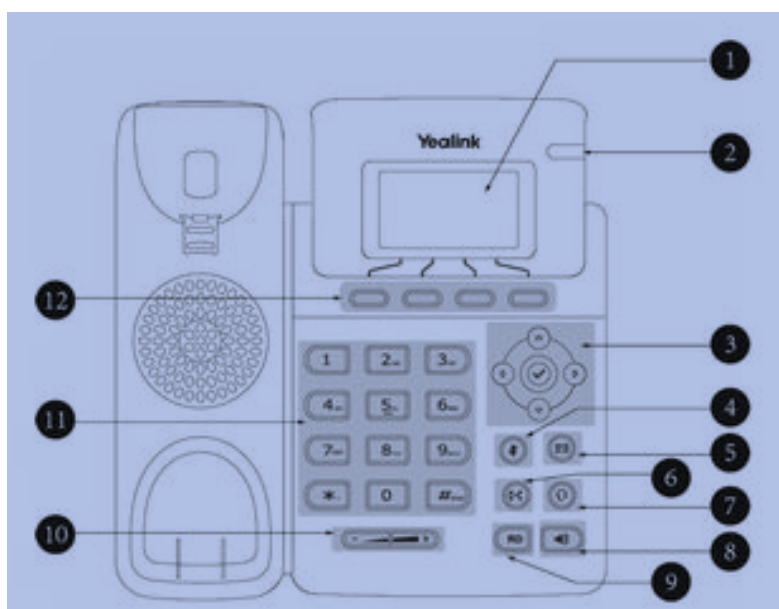
## RECOMENDACIONES GENERALES

- ✓ Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ✓ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz. 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
- ✓ Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

El tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

- ✓ **La vocalización.**
- ✓ Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- ✓ **La velocidad.**
- ✓ La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- ✓ **El volumen.**
- ✓ El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- ✓ **Saber usar todas las funciones del teléfono**

## FUNCIONES BÁSICAS DE SU TELEFÓNO FIJO



OPCIÓN	DESCRIPCIÓN
1	LCD display
2	LED indicador de llamada
3	Teclas de navegación
4	Tecla de silencio
5	Tecla de correo de voz
6	Clave de transferencia
7	Tecla del auricular
8	Tecla de manos libres
9	Clave de la remarcaación
10	Teclas de volumen
11	Teclado alfanumérico
12	Claves suaves



# ENTRADA DE LA LLAMADA

## Saludo

- \*Presentar el nombre de la entidad (RAPE-Región Central)
- \*Saludo dependiendo de la hora
- \*Presentación de la persona indicando el nombre y el apellido

## Disposición De Ayuda

\*Establecido el nombre del ciudadano dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de "Señor", "Señora"-brindar colaboración. (dirigirse a sección del lenguaje)

## Direccionar la llamada

En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle la extensión en donde puede recibir la información, explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar

## Dejar el mensaje

Retomar la llamada del ciudadano, si no es atendido por el funcionario tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

## Información adicional

En caso de que el ciudadano de ser adquirir más información de la entidad, invitar a visitar la página web junto con el correo electrónico

## Retroalimentar

Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.

## Despedida

Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre. permitirle al ciudadano colgar primero.





# **PROTOCOLO CANAL DE ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO**

# ENTRA EL CORREO

Los ciudadanos también tienen la posibilidad de presentar sus peticiones, denuncias, quejas y reclamos a través del correo electrónico [contactenos@regioncentralrape.gov.co](mailto:contactenos@regioncentralrape.gov.co)

Estos mecanismos tienen la misma capacidad, efectividad y formalidad en la respuesta que los otros canales de atención. Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como correo electrónico y redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

Todo correo electrónico entrante a la entidad debe registrarse en el formato de control de PQRS

**Registrar en formato**

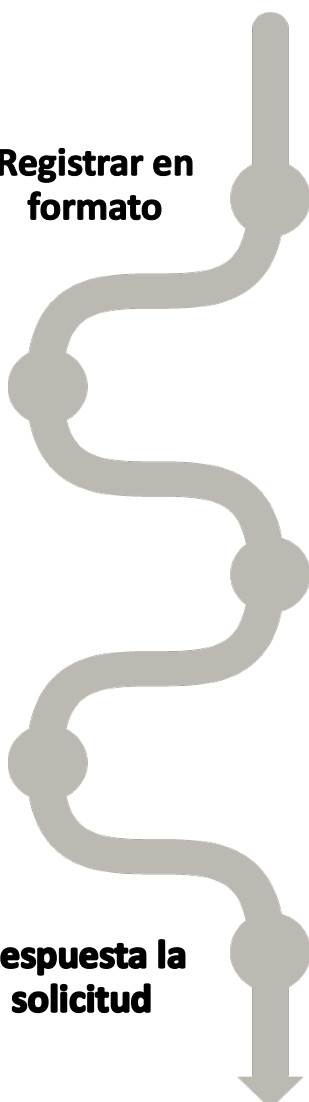
**Responder mensaje**


Enviar la confirmación de la entrada exitosa del correo y empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste envíe la solicitud evitando demoras o tiempos de espera no justificados

Respetado \_\_\_\_\_, reciba un atento saludo. En respuesta a su comunicación del \_\_\_\_\_ en el cual solicita \_\_\_\_\_, es grato para nosotros informarle que \_\_\_\_\_. Gracias por comunicarse con la Rape Región Central. Cordialmente

**Respuesta la solicitud**

**Realizar seguimiento**





# **PROTOCOLO CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL**



Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

## **RECOMENDACIONES GENERALES**

Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.

- ✓ Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- ✓ Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ✓ Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- ✓ Presentación personal: la 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. La identificación siempre debe estar visible.
- ✓ 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 completar la atención solicitada-, indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- ✓ La expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.

# ATENCIÓN PREFERENCIAL



ADULTOS MAYORES Y  
MUJERES  
EMBARAZADAS

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.



ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y  
ADOLESCENTES

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

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



GRUPOS ÉTNICOS  
MINORITARIOS

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. • En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.

Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.

Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.



## PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.



## ATENCIÓN A PERSONAS CIEGAS O CON ALGUNA DISCAPACIDAD VISUAL

No halar a la persona de la ropa ni del brazo.

- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.



## ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA

No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.

- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro



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

- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje

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

- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.



## INDICACIONES DE ATENCIÓN

### Atención y escucha

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

### Invitar a entrar al ciudadano

Cuando el ciudadano tiene cita con algún funcionario o contratista, se invita a tomar asiento mientras se confirma la disponibilidad de atención del mismo, ofrecer si desea beber algo.

En caso de que el ciudadano de ser adquirir más información de la entidad, invitar a visitar la página web junto con el correo electrónico, Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.

### Encuesta de satisfacción

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

### Respuesta y retroalimentación

### Despedirse



# PROTOCOLO CANAL DE ATENCIÓN BUZON SE SUGERENCIAS

## BUZÓN DE SUGERENCIAS

Mediante este canal y en el formato establecido por el proceso de Servicio al Ciudadano se podrán presentar sugerencias para mejorar los servicios de RAPE – Región Central, quejas o reclamos sobre el incumplimiento o irregularidad de alguno de los servicios ofrecidos por la Entidad, a la vez que conocer los niveles de satisfacción sobre la atención prestada.

De esta forma, el Buzón de Sugerencias y Felicitaciones se establece como una herramienta de los canales de atención dispuesto por la RAPE – Región Central que persigue la mejora continua de los servicios, la comunicación con los usuarios y conocer los niveles de satisfacción.

La respuesta correspondiente, será enviada a la dirección electrónica registrada en el formato y de acuerdo con la autorización para el envío de la respuesta que se haya indicado por parte del remitente.