DISTRISEGURIDAD

TECNOLOGÍA, PREVENCIÓN, ARTICULACIÓN

COPIA IMPRESA CONTROLADA

Sistema de Gestión de la Calidad

PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO

CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C XXXXX DE MAYO DE 2022

Control del Documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores		Apoyo a la gestión Profesional abogado	Jurídica / Atención al ciudadano	
Revisión	Edgard Martínez	P.U.E. Jurídico / Líder de Atención al ciudadano	Jurídica / Atención al ciudadano	
Aprobación	Edgard Martínez	P.U.E. Jurídico / Líder de Atención al ciudadano	Jurídica / Atención al ciudadano	
Oficialización		Director General	Dirección General	

Control de los Cambios

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó
1.0		Emisión original	Director General

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN....4
1. OBJETIVO....5
2. ALCANCE....6
3. CONSIDERACIONES PARA LA ATENCIÓN....5
3.1 Atributos del buen servicio al ciudadano.... 5
3.2 pautas de comportamiento....6
4. PROTOCOLOS APLICADOS EN LOS CANALES DE ATENCIÓN DE DISTRISEGURIDAD....7
4.1. protocolo de atención presencial 8
4.1.1. Grupo de servicio al ciudadano – atención de PQRSDF.... 9
4.1.2. Servidores de atención al ciudadano y/o usuarios del servicio.... 10
4.2 protocolo de atención telefónica.... 10
4.3 protocolo de atención virtual.... 11
4.3.2. Correo electrónico: contactenos@distriseguridad.gov.co.... 11
4.3.3. Redes sociales.... 12
4.4 protocolo atención por correspondencia.... 12
5. MANEJO DE CIUDADANOS CON NECESIDADES ESPECIALES.... 13
5.1 atención preferencial.... 13
5.1.1. adultos mayores y mujeres embarazadas.... 13
5.1.2. Atención a niños, niñas y adolescentes. 13
5.1.3. Personas en situación de vulnerabilidad. 14
5.1.4. Grupos étnicos minoritarios.... 14
5.1.5. Personas en condición de discapacidad. 14
5.1.6. Atención a personas de talla baja. 15
5.2 Atención de Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. 16
6. PROTECCION DE DATOS....17
6.1Derechos del titular....17
6.2 Mecanismos para conocer la política de tratamiento 17
7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES 18
7.1. Derechos de los ciudadanos 18
7.2. Deberes de los ciudadanos 18
7.3 Deberes de las autoridades 19
8. BIBLIOGRAFÍA 20

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

PRESENTACIÓN

El servicio al ciudadano se convirtió en una Política Nacional de conformidad con el Documento CONPES No 3649 de 2010 que emite los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Con el documento CONPES se busca generar mejores esquemas de articulación y coordinación de las diversas estrategias que se adelantan por diferentes entidades del Gobierno Nacional, como cabezas o como coordinadoras de temas relevantes para el mejoramiento de la gestión en servicio al ciudadano.

DISTRISEGURIDAD adopta Protocolos de Servicio al Ciudadano como conjunto de consideraciones, procedimientos, y/o reglas que son establecidas para garantizar que la comunicación y los intercambios con el ciudadano sean consistentes y satisfactorios en cada una de las interacciones que se den con la ciudadanía a través de la gestión de todas las dependencias y colaboradores de la entidad.

La aplicación de Los Protocolos de Servicio al ciudadano deben ser obligatorios en los canales de información y en las interacciones que se tenga con la ciudadanía a través del medio escrito, verbal, telefónico y virtual con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía y/o usuarios.

Es importante tener en cuenta principios consagrados en normas técnicas que en esta materia brindan una orientación más clara y detallada, así: La Norma NTC-ISO 9001-20015 Y el Modelo Institucional de planeación y gestión – MIPG. Enfoque hacia el cliente; La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

El presente documento se enmarca en el Proceso de Atención al ciudadano, asociado al Procedimiento de Atención Ciudadano Quejas y Reclamos. La implementación seguimiento y ajustes correspondientes a estos protocolos es responsabilidad del P.U.E. Jurídico y Grupo de Atención al Ciudadano.

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

1. OBJETIVO

Definir los parámetros generales que permitan a cada uno de nuestros colaboradores una herramienta adecuada para la atención al ciudadano frente a las consultas, trámites y servicios solicitados ante la entidad, conocer el comportamiento que se espera de ellos en el trato con la ciudadanía en los diferentes momentos de contacto o interacción y /o a través de los canales de información dispuestos por la entidad, con el fin de brindar un servicio de mayor calidad, aumentando la percepción y satisfacción del ciudadano, para así fortalecer la imagen institucional y la cultura de servicio.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la solicitud, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncia y/o felicitaciones, continua con la aplicación del protocolo de atención al ciudadano y finaliza con la respuesta clara, oportuna y eficaz de acuerdo a las necesidades de cada uno de los ciudadanos.

DISTRISEGURIDAD busca generar los mecanismos adecuados para garantizar una atención integral al ciudadano según las disposiciones normativas, para ello, busca acercar a la entidad con el ciudadano. Este documento está dirigido a todos los colaboradores de la entidad (contratistas, carrera, otras vinculaciones) para que estas pautas y sus principios se apliquen en cualquier tipo de interacción que se tenga con la ciudanía a través de los canales telefónicos, virtuales, presenciales o escritos.

3. CONSIDERACIONES PARA LA ATENCIÓN

Es importante considerar la totalidad del ciclo de atención, para obtener una mayor eficiencia en la prestación del servicio y una mejor percepción de calidad por parte de los ciudadanos. Este Protocolo está direccionado a la actitud y disposición que deben tener todos los colaboradores de DISTRISEGURIDAD, de forma permanente en nuestras labores propias del día a día en todas las Áreas, recordando que somos usuarios internos y que apoyamos un mismo fin; debemos incrementar los niveles de satisfacción de los ciudadanos y la imagen pública de la entidad.

3.1. Atributos del buen servicio al ciudadano

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

Respetuoso: Los ciudadanos y/o usuarios deben ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias.

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

Amable: Se debe brindar un servicio respetuoso, gentil y amable, otorgándole al ciudadano y/o usuario la importancia que se merece.
Confiable: El Servicio debe prestarse de tal forma que los ciudadanos y/o usuarios tengan certeza de la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

Empático: El equipo de DISTRISEGURIDAD debe lograr que el ciudadano sienta que entienden su solicitud y se ponen en su lugar.

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

Oportuno: La atención debe ser ágil, se presta en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

Efectivo: Cualquier servicio, trámite o respuesta emitida debe responder a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidores públicos.

Calidad: todo producto, trámite, servicio, respuesta o información para la ciudadanía debe satisfacer a quien lo recibe, con estándares de claridad, eficiencia y oportunidad.

3.2. Pautas de comportamiento

Todos los colaboradores de DISTRISEGURIDAD, deben estar comprometidos en reconocer los derechos y generar confianza a la ciudadanía al garantizar la atención integral aplicando los siguientes criterios:

1. Orientar con claridad y de fondo.
2. Conocer los trámites y servicios que presta la entidad.
3. Brindar siempre una atención consistente y de buena calidad.
4. Incrementar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
5. Mejorar la imagen pública de la entidad frente a los ciudadanos.
6. Aumentar la eficiencia en el uso de recursos de la entidad para la gestión de los servicios a los ciudadanos.
7. Reducir los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
8. Ofrecer a los ciudadanos mayores oportunidades de acceso a los servicios.
9. Facilitar la conveniencia y el uso de los trámites y servicios prestados por la entidad.
10. Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la atención al ciudadano.
11. Ningún funcionario 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.

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

De acuerdo con la normatividad vigente “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas”, sin embargo, en muchas ocasiones llegan ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, a veces por desinformación y/o confusión, así mismo No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera, por tratarse de información clasificada y reservada en las entidades públicas, sin embargo, ésta no podrá ser reservada o limitada sino por disposición institucional o legal. Por lo cual, cuando se niegue una solicitud esta debe ser fundamentada por los motivos que no se puede acceder a la solicitud.

En estos casos, se sugieren las siguientes pautas de actuación:

1. Mantenga una actitud calmada, amigable no se muestre agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
2. Escuche las necesidades atentamente, no lo interrumpa ni entable una discusión con él.
3. No tome la situación como algo personal.
4. Cuidar el tono de la voz.
5. Use frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
6. De alternativas de solución de acuerdo a la capacidad operativa de la Entidad, comprométase sólo con lo que se pueda cumplir.
7. Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, reporte al jefe inmediato para dar una solución definitiva.

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

1. Respetuoso, claro y sencillo; es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
2. Mantenga la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
3. Evite el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
4. Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
5. Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
6. Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
7. Retroalimentar el comportamiento del ciudadano: Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos-clientes, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

4. PROTOCOLOS APLICADOS EN LOS CANALES DE ATENCIÓN DE DISTRISEGURIDAD

DISTRISEGURIDAD proporciona y adapta, los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la Entidad son: presencial, telefónico, de correspondencia (escrito) y virtual.

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

4.1. Protocolo de Atención Presencial

Cuando el ciudadano y/o usuario se acerca a las instalaciones de DISTRISEGURIDAD, es porque requiere uno de nuestros servicios; en ese momento se conocen sus necesidades, pretendiendo una respuesta oportuna y eficaz.

Para lograr atender satisfactoriamente al ciudadano y/o usuario, debemos generar un ambiente óptimo desde que ingresa hasta que sale de la Entidad.

En aras de brindar una atención con calidad, todos los colaboradores de DISTRISEGURIDAD deben tener en cuenta las siguientes pautas:

1. Inicie cualquier proceso de atención haciendo contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
2. Salude de inmediato, buenos días en que le puedo servir de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
3. Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
4. La presentación personal debe ser acorde un contexto laboral, con ropa formal y adecuada, para un punto de atención presencial evite, escotes, ropa o accesorios muy llamativos, camisetas de equipos deportivos, pantalones rotos o tenis, porque la confiabilidad también se relaciona con la imagen formal que se trasmite al interactuar con la ciudadanía.
5. Todos los puestos de trabajo deben estar ordenados, con mayor razón a los que el ciudadano tiene acceso, evite los elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al Ciudadano.
6. No utilice el celular mientras brinda un proceso de trámite, servicio o información, con el fin de dar la toda la atención a la persona que tiene en frente.

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

7. La expresión facial es fundamental en un proceso de servicio, establezca contacto visual permanente.
8. Evite gestos de desagrado.
9. La postura corporal debe ser erguida que transmita confiablidad y actitud de escucha.
10. La modulación de la voz debe adaptarse a las diferentes situaciones, para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.

4.1.1. Grupo de Servicio al Ciudadano – Atención de PQRSDF

El Grupo de Atención al Ciudadano es el encargado de recibir las quejas y reclamos que ingresen a la entidad, por lo tanto, si algún servidor de la entidad tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle que es este grupo es el responsable de dicho trámite. No obstante, si por algún motivo el usuario manifiesta que quiere que la queja y/o reclamo lo reciba otro funcionario distinto al Grupo de Atención al Ciudadano éste deberá recibirla, atendiendo las siguientes recomendaciones:

1. Escuchar con atención y sin interrumpir al usuario.
2. Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
3. Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
4. Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
5. Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
6. Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
7. Remitir de manera inmediata la PQRSDF al Grupo de Atención al Ciudadano.

4.1.2. Servidores de Atención al Ciudadano y/o Usuarios del Servicio

Colaboradores de las diferentes áreas, encargados de atender el primer nivel de servicio de la Entidad, deben cumplir con lo siguiente:

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

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

5. Revisar constantemente la validez de la comunicación.
6. Propender por la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada.
7. Evaluar y monitorear los resultados de la prestación del servicio, es necesario medir y evaluar los resultados de la prestación del servicio.
8. Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
9. Orientar al ciudadano hacia la dependencia o área encargada de resolver la solicitud.

4.2. Protocolo de Atención Telefónica

Este canal de atención es responsabilidad de todos los colaboradores de DISTRISEGURIDAD ya que todos tienen asignada una extensión telefónica, a través de este es posible la interacción en tiempo real entre el servidor y nuestro ciudadano con redes de telefonía fija y está conformado por el teléfono fijo de la Entidad - conmutador.

1. Conozca todas las funciones del teléfono.
2. Disponga de un inventario actualizado de los servicios de la entidad, la dependencia responsable, el contacto y extensiones, así como de un listado de las secretarias del Distrito y teléfonos.
3. Conteste la llamada antes del tercer timbre.
4. El saludo debe ser una bienvenida que haga sentir cómodo al Ciudadano y/o usuario, se debe indicar el nombre de la empresa e identificarse dando el nombre, cargo y dependencia. Ejemplo del saludo sería de la siguiente manera: "DISTRISEGURIDAD, buenos días/buenas tardes habla YY" ¿con quién tengo el gusto de hablar?" ¿en qué le puedo ayudar?
5. Mantenga una postura relajada y natural, proyecte el comportamiento mediante la voz.
6. Atienda toda a llamada de manera amable y respetuosa.
7. Si va a direccionar una llamada suministre la extensión a la cual se va transferir por si se corta la comunicación.

Pautas específicas de la Atención Telefónica

1. El tono de voz a través de la línea telefónica proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir.
2. Pronunciar claramente las palabras; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
3. La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
4. El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
5. Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

6. Esperar sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
7. Evitar tutear al ciudadano.
8. Cuando se debe poner la llamada en espera, se debe explicar al ciudadano, por qué debe poner la llamada en espera, así como solicitar permiso para hacerlo y esperar la respuesta. Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión; al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
9. Cuando la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata, se le debe explicar la razón de la demora e informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.
10. Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse que al usuario le quedó clara y llenó sus expectativas.
11. En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
12. Si debe transferir la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente.
13. Dar al Ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
14. Al finalizar la atención despedirse amablemente, llamándolo por su nombre Sr (Nombre del Ciudadano) le puedo colaborar en algo más. Gracias por haberse comunicado con DISTRISEGURIDAD, que tenga un buen (día, tarde, noche), recuerde que le hablo (Nombre de la persona que atendió la llamada).

4.3. Protocolo de Atención Virtual

Este canal integra todos los medios de servicio al usuario que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como aplicativo página web, correos electrónicos institucionales y redes sociales.

4.3.2. Correo Electrónico: contactenos@distriseguridad.gov.co,

1. Para efectos de seguimiento y control el correo electrónico debe tener:

- Asunto del correo
- Nombre del Remitente
- Nombre Entidad
- Dependencia remitente o Ubicación:
- Dirección: - Física y/o Correo electrónico del ciudadano
- Dirigido a

2. Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

3. Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
4. Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha…, relacionada con…” o “En respuesta a su solicitud de fecha…, relacionada con…”.
5. Es importante el uso de palabras correctas, que no se presten para confusión, no cometer faltas de ortografía ni de gramática.
6. Antes de enviar un mensaje, asegurarse de que está escrito con corrección y claridad.
7. Utilizar siempre el campo "asunto": el destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezamiento.
8. Enviar los mensajes en texto plano, no utilizar estilos ni adornos innecesarios, sin colores, tamaños, negritas.
9. No escribir en mayúscula sostenida. Escribir en mayúsculas en Internet equivale a gritar, se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para *enfatizar* y subrayar.
10. No escribir líneas de más de 80 caracteres.
11. Cuando se envíen copias de un correo a varias personas, colocar la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (cuentas de correo ocultas). De esa forma se evitará dar a conocer las direcciones de terceras personas.
12. Evitar el envío de archivos adjuntos demasiado pesados. Enviarlos solo cuando sea necesarios y advertir sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje.
13. Es necesario que debajo de la firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.
14. No reenviar mensajes en cadena, falsas alarmas de virus, etc.

4.3.3. **Redes Sociales**

Distriseguridad dispone de los siguientes espacios en las principales redes sociales:
Facebook: https://www.facebook.com/distriseguridad.cartagena
Twitter: https://twitter.com/distrisegctg
YouTube: http://www.youtube.com/chanel/UCXotzvlLw38i84EjUaB0DUg
Instagram: Instagram.com/distriseguridadcartagena/

En estas redes sociales, los ciudadanos e interesados podrán opinar y dar a conocer cualquier tipo de información y eventos que la entidad ofrece a sus usuarios.

4.4. Protocolo Atención por Correspondencia

Este canal permite a los ciudadanos y/o usuarios, a través de comunicaciones escritas, (Físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. El buzón de sugerencias también hace parte de este canal.
Radicación de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias escritas en nuestra sede, ubicada

En Chambacú, Edificio Inteligente oficina 609.cartagena (Bol) Colombia, código postal 130002 Horario de Atención: 7:30 a.m. -3:30 p.m.

Para la atención por la dependencia de Archivo y Correspondencia se recomienda:

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”
- Preguntar al ciudadano 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.

Buzón de Sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Todos los días hábiles se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, de acuerdo con lo comentado y/o solicitado.
- Dar una repuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

Política de Tratamiento de Datos.

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

5. MANEJO DE CIUDADANOS CON NECESIDADES ESPECIALES

5.1. 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 talla baja.

5.1.1. Adultos mayores y mujeres embarazadas. Una vez entran a la Entidad, el servidor 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.

5.1.2. Atención a niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. 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; 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.

5.1.3. 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.

5.1.4. Grupos étnicos minoritarios. A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público de Distriseguridad 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. Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

5.1.5. Personas en condición de discapacidad. Conocer las diferentes condiciones de discapacidad. No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

niños. Ver a las personas como miembros de una comunidad minoritaria, no como discapacitados o minusválidos. Apreciar a las personas como ciudadanos y/o ciudadanas, con los mismos derechos y deberes que los demás compatriotas. Tener en cuenta que son aptas para otro tipo de actividades en las que no necesitan el sentido limitado. Actuar con respeto y sin posturas paternales.

Tipos de Discapacidad

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.

Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas. 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 corporal. Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido. Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

Atención a personas con sordoceguera. Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo. Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender. Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión. Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente. Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora. No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón. Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

Atención a personas con discapacidad cognitiva. Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos. Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

Atención a personas con discapacidad cognitiva o psicológica. 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.

5.1.6. Atención a personas de talla baja. Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

5.2 Atención de Peticiones verbales en otra lengua nativa 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 mencionada, 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:
1. 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.

2. Se debe identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.

3. La grabación o manuscrito será radicada a través del sistema dispuesto por la entidad, por parte de la Unidad de Archivo y Correspondencia, y se le dará trámite a la petición.

El grupo interno de trabajo para la recepción, atención, trámite de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos del establecimiento público Distriseguirdad, será el encargado de solicitar e iniciar los trámites ante el Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena de Indias a fin de obtener el apoyo técnico.

5. Asignado el traductor y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.

6. La respuesta se enviará al Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena de India para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

6. PROTECCION DE DATOS

El tratamiento que incluye la recolección, almacenamiento, uso, circulación de los datos personales, que realizará Distriseguridad con la información personal será el siguiente:
Para los fines administrativos propios de la entidad.
Caracterizar ciudadanos y grupos de interés y adelantar estrategias de mejoramiento en la prestación del servicio.
Dar tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones presentadas a la entidad.
Administrar los Sistemas de Información de la entidad.
Conocer y consultar la información del titular del dato que reposen en bases de datos de entidades públicas o privadas.
Adelantar encuestas de satisfacción de usuarios.
Adelantar encuestas para la construcción de Políticas Públicas.
Enviar mensajes con contenidos institucionales, notificaciones, información relativa de la entidad, a través de correo electrónico y/o mensajes de texto al teléfono móvil
Recopilar información de ciudadanos asistentes a capacitación desarrolladas por la entidad.
Participar en eventos organizados, capacitaciones, cursos, seminarios organizados por Distriseguridad.
Las cámaras de seguridad instaladas en la entidad tienen como finalidad garantizar la seguridad de los bienes y/o personas que ingresan a las instalaciones de la entidad.

6.1 Derechos del titular

Como titular de sus datos personales Usted tiene derecho a:

Ser informado de la(s) finalidad(es) de la recolección de los datos personales.
Los derechos previstos en la Constitución y la ley, especialmente el derecho a Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.

Los derechos pueden ser ejercidos a través de los canales dispuestos por Distriseguridad y observando la Política de Tratamiento de la Información de Datos Personales de la entidad.
Solicitar prueba de la autorización otorgada a Distriseguridad para el tratamiento de sus datos personales.
Ser informado del uso y tratamiento dado a sus datos personales, previa solicitud elevada a través de los canales de servicio.
Presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos. La revocatoria y/o supresión procederá cuando se haya determinado que en el tratamiento de los datos se ha incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.
Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de los niños y adolescentes.

6.2 Mecanismos para conocer la política de tratamiento

El Titular puede acceder a nuestra Política de Tratamiento de información, la cual se encuentra publicada en medio electrónico en el portal de Distriseguridad, https://www.distriseguridad.gov.co/gobierno-transparente/publicaciones/download/102-2019/755-plan-de-seguridad-y-privacidad-de-la-información-2019. Igualmente si desea presentar cualquier solicitud o petición relacionada con la protección de datos personales puede ingresar a la Página web o comuníquese a la línea gratuita nacional 018000965500 y a los teléfonos 6642245- 6642510 o al fax 6643617 de la ciudad de Cartagena o en nuestras instalaciones ubicadas en Chambacu, Edificio inteligente oficina 605 en la ciudad de Cartagena (Bolívar).

7 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

Conforme a lo establecido en el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

7.1. Derechos de los ciudadanos

Los ciudadanos tienen derecho a:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y 0rientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

7.2. Deberes de los ciudadanos

Son deberes de los ciudadanos:

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

7.3. Deberes de las autoridades

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

8 BIBLIOGRAFÍA

- Constitución Política de Colombia
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Planeación Nacional. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano
- Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente – PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
- Documento CONPES No 3649 de 2010
- Documento CONPES 3785 de 2013 estableció la “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano “
- Protocolos de Servicio al Ciudadano DNP

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA